



# **ASIAKASTYYTYVÄISYYS VERI- NÄYTTEENOTTOPISTEISSÄ**

Tiina Korhonen

Satu Rossi

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2015  
Bioanalytikkokoulutus

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Bioanalytikkokoulutus, Jyväskylä 12SABIOj

TIINA KORHONEN & SATU ROSSI:  
Asiakastyytyväisyys verinäytteenottopisteissä

Opinnäytetyö 59 sivua, joista liitteitä 8 sivua  
Toukokuu 2015

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely viidessä maakunnan näytteenottopisteessä ja kartoittaa asiakastyytyväisyyteen ja palveluun sekä sen laatuun liittyviä tekijöitä. Opinnäytetyössä määritettiin lisäksi keskimääräinen odotusajan pituus. Tavoitteena oli tuottaa tietoa, jonka perusteella Fimlab Laboratoriot Oy voi kehittää toimintaansa näytteenottopisteissä. Fimlab Laboratoriot Oy:n Keski-Suomen yksikkö toimi opinnäytetyön toimeksiantajana.

Opinnäytetyötä varten laadittiin kvantitatiiviseen tutkimukseen soveltuva kyselylomake näytteenottopisteissä asioiville asiakkaille. Kyselylomakkeessa kysyttiin taustatietoja, ohjeistusta, pistomäärää, odotusaikaa, näytteenottotilannetta ja palvelua koskevia asioita. Kyselylomakkeessa oli myös kaksi avointa kysymystä. Aineisto kerättiin syksyllä 2014 näytteenottopisteissä. Kyselytutkimukseen osallistui 260 asiakasta ja odotusaika tutkimukseen 493 asiakasta eri näytteenottopisteissä. Vastausprosentti tutkimuksessa oli 92 %. Aineisto analysoitiin käyttäen tilastollisia menetelmiä. Avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden mielestä ammattitaitoinen henkilöstö verinäytteenotossa on hyvin palveluultista, asiantuntevaa ja ystävällistä. Asiakkaat kokivat myös olonsa turvallisiksi näytteenottotilanteessa. Palvelun joihinkin osatekijöihin annettiin kehittämisside- oita. Kehittämistä koettiin olevan henkilökunnan määrässä poikkeustilanteissa. Asiakkaiden kokemaa asiakastyytyväisyyttä syntyy huolellisella ohjeistuksella, toimivalla ajanva- raus- ja vuoronumerojärjestelmällä, myönteisellä vuorovaikutuksella näytteenottotilan- teessa ja odotusajan sopivuudella.

---

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, palvelu, laatu, kyselylomake, verinäytteenotto,

## **ABSTRACT**

Tampere University of Applied Sciences  
Degree programme of Biomedical Laboratory Science, Jyväskylä 12SABIOj

TIINA KORHONEN & SATU ROSSI:  
Customer Satisfaction in the Bloodsampling Laboratories

Bachelor's thesis 59 pages, appendices 8 pages  
May 2015

---

The purpose of this thesis was to implement a customer satisfaction survey at five sampling laboratories in the province and to examine factors associated with customer satisfaction, service and its quality in these laboratories. The sampling laboratories also wanted to find out the average waiting time. The aim was to produce information that could be used by Fimlab Laboratoriot Oy in the development of their operations in the sampling laboratories. The commission for this thesis came from the Central Finland unit of the Fimlab Laboratoriot Oy.

A questionnaire suitable for quantitative research was created for collecting data from the customers of the sampling laboratories. The questionnaire contained questions about the respondents' backgrounds, the instructions that they had received, the number of injections, waiting times, the sampling situation and service. There were also two open-ended questions. The data was collected in autumn 2014 in the sampling laboratories. The survey was participated by 260 customers and waiting time survey by 493. The response rate in this study was 92 %. The data was analysed by using statistical methods. The answers collected by open-ended questions were analysed by using content analysis. It can be stated on the basis of this study that according to the customers, the personnel in the bloodsampling units was helpful, professional and friendly. The customers also felt secure in the sampling situation. Development ideas were given for some components of the service. For example, greater attention should be paid to the numbers of the personnel in exceptional situations. Customer satisfaction can be enhanced by giving careful instructions, maintaining a well-functioning appointment and queue number system, encouraging positive interaction in the sampling situation and by keeping the waiting times reasonable.

---

Key words: customer satisfaction, service, quality, questionnaire, bloodsampling,

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	NÄYTTEENOTTOTOIMINTA .....	7
2.1	Ohjeistus .....	7
2.2	Näytteenottotilanne .....	8
2.3	Näytteenottopisteiden kuvaus .....	9
3	ASIAKASPALVELU JA PALVELUN LAATU .....	11
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	13
5	KYSELYLOMAKKEEN LAATIMINEN .....	14
6	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE.....	17
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	18
7.1	Aineiston keruu.....	18
7.2	Aineiston analysointimenetelmät.....	18
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	20
8.1	Aineiston kuvailu .....	20
8.2	Näytteenottopisteiden odotusajat .....	26
8.3	Palvelun laatu.....	28
8.4	Asiakastyytyväisyys ikäryhmittäin .....	28
8.5	Asiakastyytyväisyys näytteenottopisteittäin .....	34
8.6	Asiakkaiden palautteita ja odotuksia näytteenottopalveluilta.....	39
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	43
9.1	Tutkimustulosten tarkastelu .....	43
9.2	Jatkotutkimusideat .....	45
9.3	Oman oppimisen arviointi .....	46
10	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	47
	LÄHTEET .....	50
	LIITTEET .....	52
	Liite 1. Asiakkaan saatekirje ja kyselylomake .....	52
	Liite 2. Näytteenottajan saatekirje.....	58

## 1 JOHDANTO

Verinäytteenotto on osa kliinistä laboratoriotyön prosessia. Kliiniseen laboratoriotyöhön kuuluu myös potilaan ohjaus ja motivointi näytteenottoon sekä laboratoriotutkimuksiin. Siihen kuuluvat myös näytteenotto, näytteiden käsittely, näytteiden analysointi, analyysien ja niiden tuloksien luotettavuuden arviointi sekä tuloksista tiedottaminen tutkimuksia pyytäneelle hoitoyksikölle. (Matikainen, Miettinen & Wasström 2010, 11).

Opinnäytetyössä kartoitettiin asiakkaan verinäytteenotossa kokemaa palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Kliinisen laboratorion näytteenotossa korostuu asiakaspalvelun laatu. Kinnusen (2013, 2) mukaan palvelun tulee olla aidosti asiakaslähtöistä. Potilaan kokemaan laatuun tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota, sekä siihen, miten asiakas tulee kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi. Palvelun laadun haaste koskee myös asiakaspalvelussa työskentelevää laboratoriohenkilöstöä. Palvelun osatekijöitä ovat henkilökunnan toiminnan taitavuus, aktiivinen huomaavaisuus, tiedon välittäminen, hyvien tapojen mukainen kohtelu sekä joustava avuliaisuus. Näytteenottajan tekniset taidot ovat yksi tärkeimmistä turvallisuutta luovista tekijöistä näytteenottotilanteessa. Hyvin teknisesti taitava näytteenottaja koetaan yleensä miellyttäväksi. Myös palveluyksikön fyysinen ympäristö, kuten huonetilat, työskentelyvälineet ja tarvikkeet sekä henkilökunnan ulkoasu vaikuttavat asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. (Kinnunen 2013, 2; Parkkila 2006, 17–19, 25).

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimi Fimlab Laboratoriot Oy Keski-Suomen yksikkö. Fimlab:lla on käytössä palvelun laatua kartoittava jatkuva asiakaspalautejärjestelmä sekä ajoittain toteutettava asiakastyytyväisyystutkimus näytteenottopisteissään. Opinnäytetyössä tehtiin asiakastyytyväisyyskysely Keuruun, Laukaan, Muuramen, Palkan ja Vaajakosken näytteenottopisteissä.

Aihe on tärkeä, mielenkiintoinen ja ajankohtainen sosiaali- ja terveysalan palvelurakennemuutoksen aikana. Uuden terveydenhuoltolain (1326/2010) myötä henkilöt voivat valita hoidon antavan kunnallisen erikoissairaanhoidon toimintayksikön kotikuntansa eri-

tysvastuualueella. Tämä lisää asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun tärkeyttä näytteenottopisteissä ja muissakin toimintayksiköissä. Hyvä palvelu ja tyytyväiset asiakkaat ovat tärkeitä kilpailuvaltteja.

## 2 NÄYTTEENOTTOTOIMINTA

Laboratoriotutkimusprosessiin kuuluu preanalyttinen, analyttinen ja postanalyttinen vaihe. Preanalyttisiksi tekijöiksi kutsutaan vaiheita, jotka vaikuttavat laboratoriotutkimustulokseen ennen näytteen analysointia. Osaan preanalyttisistä tekijöistä voidaan vaikuttaa muun muassa asiakkaan ohjauksella, kuten esimerkiksi lääkkeidenottoon tai ravitsemustilaan. Osaan ei voida vaikuttaa kuten, sukupuoleen tai ikään. Ne huomioidaan tutkimuksen viitearvoissa. Näytteenotto kuuluu preanalytiikkaan. Näytteenottoon valmistautumisen tarkoituksena on vakioda elimistön toimintoja, jotta hoidon tai sairauden aiheuttamat muutokset saataisiin selkeämmin esille. Näin myös eri kerroilla otettujen näytteiden tulokset ovat keskenään vertailukelpoisia. (Matikainen ym. 2010, 12; Makkonen & Tuokko 1997, 16).

### 2.1 Ohjeistus

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) edellyttää, että asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa häntä koskevista asioista. Laboratoriotutkimuksia määrättäessä asiakkaalle tulee kertoa, mitä tutkimuksessa tehdään ja perustella miksi ne ovat tarpeen. Kun asiakas tulee laboratorioon ajanvarauksella valmistautumisohjeita laboratoriotutkimuksiin antaa valtaosin tutkimuspyynnön tehnyt lääkäri, sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Asiakas voi saada myös valmistautumisohjeita laboratoriosta varatessaan ajan laboratoriotutkimuksiin. (Matikainen ym. 2010, 17).

Luotettavan ja laadukkaan näytteenottotilanteen varmistavat näytteenottoa ja näytteiden käsittelyä koskevat kattavat ja selkeät ohjeet. Ohjeistuksessa huomioidaan koko preanalytiikan prosessi mahdolliset virhelähteet mukaan lukien. (Sinervo 2015, 8) Asiakkaan huolellinen ohjaus on tärkeää luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi. Ohjauksen ja näytteenottoon valmistautumisen tarkoituksena on vakioda elimistön toimintoja siten, että eri kerroilla otettujen näytteiden tulokset ovat keskenään vertailukelpoisia. Vakioituun näytteenottoon kuuluu tiettyjen rajoitusten antaminen asiakkaalle, koska näytteen koostumus joidenkin analyttinen suhteen vaihtelee riippuen siitä, mitä asiakkaan elimistössä tapahtuu. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi liikkuminen ja syöminen. (Tuokko, Rautajoki & Lehto 2008, 29.) Sinervon (2015, 9) mukaan asiakkaan biologinen variaatio, esimerkiksi vuorokaudenajan vaihtelu ja paasto, vaikuttavat tutkimuksiin, mistä johtuen

näytteenottoajankohta ja potilaan oikea esivalmistelu tulee ottaa näytteitä otettaessa huomioon. Varmistaakseen tulosten käyttökelpoisuuden laboratoriot ohjeistavat sekä asiakkaita että hoitoyksiköitä esivalmisteluun liittyen. Näytteenottotilanteessa on varmistettava asiakkaalta esivalmisteluohjeiden noudattaminen.

## 2.2 Näytteenottotilanne

Viime vuosikymmenien aikana laboratoriotutkimusten määrä on moninkertaistunut ja niiden merkitys hoidon seurannassa ja sairauksien sekä erilaisten tilojen diagnostiikassa on merkittävästi kasvanut. Laboratoriotutkimusprosessi alkaa laboratoriotutkimuksen tarpeen toteamisella. Tämän jälkeen tehdään atk-järjestelmän avulla tutkimuspyyntö. Tutkimuksen tarpeen toteamisen yhteydessä tulee potilaalle kertoa tehtävästä tutkimuksesta ja antaa valmistautumisohjeita sitä varten. (Penttilä 2004, 9; Tuokko, Rautajoki & Lehto 2008, 7).

Näytteenotosta huolehtii laboratorio, joka saa tutkimuspyynnöt atk:n kautta. Näytteenoton jälkeen näyte kuljetetaan laboratorioon tutkittavaksi. Näytteen saavuttua laboratorioon se kirjataan ensin saapuneeksi ja tämän jälkeen esikäsitellään analyysikelpoiseksi. Nämä ovat laboratoriotutkimusprosessin preanalyttiseen vaiheeseen kuuluvia toimenpiteitä. (Tuokko, Rautajoki & Lehto 2008, 7).

Näytteenotto on siis potilaan tutkimus- ja hoitoprosessin osa, jolla on tiettyjä lääketieteellisiä päämääriä ja johon liittyy myös eettinen vaatimus toimia potilaan kanssa yhteisymmärryksessä. Laboratoriotutkimusprosessin kaikissa vaiheissa ovat ensisijaisina potilaan hyvinvointi ja hänen oikeuksiensa kunnioittaminen. Täten näytteenottokin suoritetaan potilaan suostumuksella. Laadukasta näytettä otettaessa tulee huomioida, että näyte on otettu oikealta asiakkaalta, oikeaan aikaan, oikeasta paikasta näytteenottosuositusten mukaisesti ja otettu turvallisesti (Tuokko, Rautajoki & Lehto 2008, 37; Suomen Bioanalyttikkoliitto ry).

Terveystieteiden alalla näytteenottotaito kuuluu ammattitaitovaatimuksiin. Parhaat valmiudet sekä käytännön taitoina että teoreettisena tietämyksenä erilaisista näytteenottotavoista ja potilaan avustamisesta saadaan laboratoriohoitaja- ja bioanalyttikkokoulutuksessa. Näytteenoton asiantuntijana ja ammattilaisena bioanalyttikko ja laboratoriohoitaja



ohjaavat ja opastavat muuta henkilökuntaa näytteiden ottoon liittyvissä tehtävissä ja varmistavat näytteiden laadukkuuden. (Penttilä 2004, 24; Suomen Bioanalytikkoliitto ry).

Näytteenottotilanne on usein asiakkaan ainoa kontakti laboratorioon. Näytteenottotilanteessa asiakas muodostaa käsityksen kokemuksensa perusteella laboratorion laadusta. Hänen käsitykseensä vaikuttavat näytteenottotilanteen ilmapiiri, näytteenottajan käyttäytyminen sekä tämän asennoituminen työhönsä ja asiakkaaseen. Näytteenottotilanne on vuorovaikutusta, jossa asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti, avoimesti, rehellisesti ja tasa-arvoisesti. (Matikainen ym. 2010, 37.; Kinnunen 2013, 2.) Tuokon ym. (2008, 37) mukaan asiakkaan hyvinvointi ja hänen oikeuksiensa kunnioittaminen ovat ensisijaisina tavoitteina laboratoriotutkimuksen kaikissa vaiheissa.

### **2.3 Näytteenottopisteiden kuvaus**

Keski-Suomen alueella on 21 Fimlab Laboratoriot Oy:n verinäytteenottopistettä. Kävijämäärät vuositasolla ovat pienemmissä kohteissa alle 1000 asiakasta ja suurimmassa noin 57 000 asiakasta. Tutkimuskohteiksi valittiin viisi keskisuurta verinäytteenottopistettä. (Taulukko 1.) Verinäytteenotto tapahtuu näissä laboratorioissa aamupäivän aikana. Ne avautuvat asiakkaille klo 7.30 ja sulkeutuvat klo 10 – 11.30 välillä. Henkilökunta vahvuudet toimipisteittäin ovat kaksi - neljä näytteenottajaa. Laboratorion näytteenottoon voi tulla lääkärin tai terveydenhoitajan läheteellä joko ajanvarauksen kautta tai ilman ajanvarausta. (Janhonen 2014.)

Tutkimuspäivinä henkilökuntavahvuuksissa oli poikkeuksia poissaolojen vuoksi seuraavissa laboratorioissa:

- Laukaa, tiistai 30.9.15
- Muurame, perjantai 3.10.14
- Palokka, tiistai 7.10.14 ja perjantai 10.10.14

TAULUKKO 1. Vuoden 2013 kävijämäärät näytteenotossa

Näytteenottopiste/ laboratorio	Kävijämäärä vuonna 2013	Keskimääräinen kävijämäärä /vrk	Aukioloajat (ma-pe) klo
Keuruu	21554	89	7.30–11.30
Laukaa	15195	63	7.30–11.00
Muurame	12813	53	7.30–10.00
Palokka	24332	101	7.30–11.00
Vaajakoski	14957	62	7.30–11.00

### 3 ASIAKASPALVELU JA PALVELUN LAATU

Nykysuomen sanakirjan mukaan asiakas on henkilö, joka asioi liikkeessä tai virastossa ja ostaa tai teettää ammatinharjoittajalla jotakin tuotetta tai palvelua. Asiakkaalle tuotetaan palvelua, joka muodostuu useista erilaisista palvelumuodoista ja erilaisista palvelun tarjoajista. Palvelut ovat yleensä aineettomia ja palvelun tuottaminen edellyttää palvelun tarjoajan ja asiakkaan yhtäaikaista läsnäoloa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 22–23.) Palvelun tarjoajan ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella palvelutapahtuman aikana on suuri merkitys koettuun palvelun laadun tasoon. Asiakkaiden silmissä monet palvelut konkretisoituvat nimenomaan niissä ihmisissä, jotka palvelua suorittavat. Palvelun laadulla asiakkaan kokemana on kaksi ulottuvuutta: tekninen ja toiminnallinen laatu. Nämä kaksi ulottuvuutta suodattuvat yrityksen tai palvelutuotteen imagon eli organisaatiokuvan kautta yhtenäiseksi käsitykseksi koetusta palvelun laadusta. Kokonaislaatuun vaikuttaa koetun laadun lisäksi asiakkaan palvelulle luoma käsitys: odotettu laatu. (Pesonen ym. 2002, 44–46.) Kokemukselliseen palvelun laatuun ja asiakkaan kohtaamiseen tulee tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota, koska asiakkaan valinnanvapaus ja ohjausvoima palveluihin lisääntyy (Kinnunen 2013, 2).

Asiakaspalvelun tehtävä on saada asiakas tyytyväiseksi sekä kokemaan ja tuntemaan, että hän saa laadukasta, asiantuntevaa, nopeaa, luotettavaa ja hänen henkilökohtaisiin tietoihinsa tai ongelmiinsa ja tarpeisiinsa paneutuvaa palvelua. Asiakkaan todellisuus on se, mitä hän tuntee, kokee ja havaitsee. Asiakkaan näkökulman ymmärtäminen, empatia, on asiakaspalvelutaidoista tärkein. (Pesonen ym. 2002, 59.) Asiakaspalautteet kertovat asiakkaiden kokemuksista ja antavat tietoa asiakkaiden asettamien laatuvaatimusten täyttymisestä. Toiminnasta kerättyä tietoa analysoimalla ja toteuttamalla tarvittavat kehittämistoimenpiteet ylläpidetään ja parannetaan näytteenotto toiminnan hyvää laatua. (Sinervo 2015, 9.)

Laatu on käsitteenä vaikeasti selitettävä ja hahmotettava. Nykysuomen sanakirja määrittelee laadun käsitteen siten, että se kuvaa jotakin ominaisuutta, luonnetta, olemusta tai kvaliteettia (Nykysuomen sanakirja 2014). Laatua ei siis ole onnistuttu määrittelemään yksiselitteisesti ja laatua käsittelevissä kirjoissa se määritelläänkin monin eri tavoin, riippuen kirjoittajasta ja aiheen konseptista. Yleisesti laatu koetaan positiivisena asiana. Se kuvaa palvelun tai tuotteen kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Kuten

asiakastyytyväisyyttä, myös laatua voi tulkita vain asiakas. (Pesonen 2007, 35–36; Ylikoski 1999, 118–119.)

Palvelun ja tavaroiden laatua, hintaa, tilanne- ja yksilötekijöitä voidaan pitää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavina tekijöinä. Palvelun laadun ulottuvuuksia voidaan kutsua myös laatutekijöiksi. Laatutekijöitä ovat esimerkiksi palveluvarmuus, reagointialttius, luotettavuus, empatia ja palveluympäristö. Tilannetekijät voivat liittyä yksilön sen hetkisiin tapahtumiin ja tunnetiloihin. Kiireettömällä asiakkaalla on aikaa odottaa palvelua, kun taas kiireinen asiakas usein odottaa sitä välittömästi. Yksilötekijöillä tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan kulttuuritaustasta, arvoista ja koulutuksesta muodostuneita tekijöitä. (Ylikoski 1999, 152–153.)

Matikaisen ym. (2010, 36) mukaan näytteenottotoiminnassa hyvä asiakaspalvelu on usean eri tekijän summa. Henkilökunnan pitää olla luotettavaa, asiantuntevaa ja yhteistyötaitoista. Näytteenottotilanteessa asiakkaan odotukset, tarpeet ja toiveet pyritään täyttämään hyvän asiakaspalvelun kriteereiden mukaisesti.

Näytteenottotoiminnan hyvä laatu perustuu osaavaan ja asiantuntevaan henkilökuntaan. Vaikka laboratoriohoitajan ja bioanalyytikon perusammattitaitoon sisältyy näytteenotto-prosessin hallinta, on jokaisella laboratoriolle omat toimintatavat, joihin henkilökunta tulee perehdyttää. Ammattitaidon säilymistä seurataan tekemällä säännöllisin välein pätevyyden uudelleenarviointeja ja arvioimalla henkilön suoriutumista tehtävistään. Laboratorio huolehtii täydennyskoulutuksen avulla ammattitaidon ylläpidosta ja kehittämistä. (Sinervo 2015, 9.)

## 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan palvelua tai tuotetta kohtaan asettamien odotuksien täyttymistä: asiakkaat ovat saamaansa palveluun tai tuotteeseen tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Usein termejä tyytyväisyys ja laatu käytetään arkikielessä toistensa synonyymeinä. Tyytyväisyys on kuitenkin laatua kattavampi käsite ja se onkin yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 1999, 149.) Yhtenä palvelun laadun keskeisimmistä mittareista pidetäänkin asiakastyytyväisyyttä. Sen saavuttaminen on tärkein tavoite laadun parantamiselle ja palvelun kehittämiseksi. (Miettinen & Koljander 2011, 13.)

Mikäli asiakastyytyväisyyteen voitaisiin vaikuttaa, tarvitaan tarkkaa ja täsmällistä tietoa asiakkaat tyytyväisiksi tekevistä asioista ja tekijöistä. Tieto tulee hankkia suoraan asiakailta itseltään, jotta toiminta olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä. (Ylikoski 1999, 149.) Asiakkaille tärkeitä asioita ovat muun muassa tiedonsaanti, yhteydenoton helppous, yhteistyö, ystävällinen ja asiallinen palvelu, jonotus- ja toimitusajat, tulosten luotettavuus ja hyödyntäminen asiakkaan hoidossa. Jonotusaikoja seuraamalla laboratorio voi tunnistaa toiminnan parannuskohteita. Asiakaspalvelun tyytyväisyyttä on lisätty ottamalla käyttöön ajanvarauksenpalvelu. (Sinervo 2015, 8.)

Asiakkaille oikea-aikainen ja selkeä tiedottaminen laboratorion toiminnasta ja näytteenotosta parantaa asiakastyytyväisyyttä ja pienentää sekaannuksia toiminnassa. Asiakkaille tärkeitä tietoja ovat muun muassa laboratorion yhteystiedot, näytteenottopisteiden aukioloajat, ajanvaraukseen liittyvät tiedot ja esivalmisteluohjeet. Asiakkaille tulee myös antaa tietoa mahdollisista tehtävistä kliinisistä toimenpiteistä, jotta asiakas voi tarvittaessa antaa suostumuksensa toimenpiteeseen. (Sinervo 2015, 8.)

Asiakaspalvelutilanteessa Hyvärinen ja Rimpisalon (2013, 19) mukaan asiakkaalla on odotuksia laboratorion näytteenotosta ja henkilökunnan ammattitaidosta. Laboratorion henkilökunnalta asiakas odottaa asianmukaista, ystävällistä, huomaavaista ja yksilöllistä kohtelua. Asiakaslähtöiseen hyvään palveluun kuuluu erityisesti, että palvelutilanteessa asiakas ja laboratorion ammattilainen ovat tasavertaisia. Tämän yhteistyön tavoitteena on saavuttaa asiakkaan hyvää, jolloin laadukas palvelu tuottaa asiakastyytyväisyyttä. (Hyvärinen & Rimpisalo 2013, 19).

## 5 KYSELYLOMAKKEEN LAATIMINEN

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedot kerätään usein kyselylomakkeella. Gillhamin (2007, 6-7) mukaan kyselylomakkeen käytön hyviä puolia ovat rahan ja ajan säästäminen, tiedon nopea kerääminen isoltakin otokselta lyhyessä ajassa, vastausten täydennysmahdollisuus, strukturoitujen kysymysten yksinkertainen analysointi, vastaajan anonymiteetin säilyminen, haastattelijan vaikutuksen ja tulkinnan puuttuminen, kysymysten vakiointi (samat kysymykset kysytään kaikilta ja samalla tavalla) sekä paineen väheneminen vastaajalta, kun kysymyksiä saa miettiä rauhassa eikä vastausta tarvitse tuottaa välittömästi.

Kyselylomakkeen käytön huonoja puolia ovat kerätyn aineiston laatu, esimerkiksi tarkkuus, pieni vastausprosentti, vastaajien motivoinnin vaikeus ja hyvien kysymysten luonnin vaikeus. Väärinkäsitysten korjaaminen on lähes mahdotonta, lomakkeen luonti on usein kehnoa ja heikkoa, kysymysten sanamuodoilla voi olla suuri vaikutus vastaukseen, vastaajan epävarmuus tietojen käytössä sekä vastausten rehellisyyden tarkistamisen mahdollisuus. (Gillham 2007, 8-13.)

Heikkilän (2002, 48) mukaan hyvälle kyselylomakkeelle olennaisia tunnusmerkkejä ovat selkeä, siisti ja houkutteleva ulkonäkö, kysymysten ja tekstin ilmava asettelu lomakkeelle, vastausohjeiden selkeys ja yksiselitteisyys sekä selkeät kysymykset, joissa kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan. Tunnusmerkkejä ovat myös kysymysten looginen eteneminen, juokseva numerointi kysymyksissä, kysymysten ryhmittely aihekokonaisuuksittain, helppoja kysymyksiä lomakkeen alussa, kontrollikysymyksiä, lomake ei ole liian pitkä, lomakkeen esitestaus, käsittelyn helppous tilasto-ohjelmalla sekä vastaamisen tärkeyttä korostava ulkoasu. Hirsijärven ym. mukaan (2005, 192) kyselylomakkeen laadinnassa tulee harkita kysymysten määrää, esimerkiksi postikyselyyn vastaajien pitäisi pysyä täyttämään lomake noin 15 minuutissa.

Kysymykset voivat olla avoimia tai strukturoituja. Strukturoidussa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi valittuja. (Kananen 2011, 30–31.) Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot voidaan antaa eri tavoin, kysymyksestä riippuen. Numeraalinen tai sanallinen, järjestyksen omaava arvoasteikko on hyvä kysymyksissä, joissa vastaajaa pyydetään esimerkiksi ilmoittamaan mielipiteensä jostakin tutkittavasta

asiasta. Vastausvaihtoehdot voidaan antaa myös siten, ettei niillä ole keskinäistä järjestystä. Monivalintakysymyksiksi kutsutaan kysymyksiä, joissa vastaaja voi valita vastausvaihtoehdoista useamman yhden sijasta. Dikotomiset kysymykset eli kysymykset, joissa on vain kaksi vastausvaihtoehtoa (kyllä-ei, totta-tarua, samaa mieltä- eri mieltä) ovat helpoimpia vastata ja analysoida. (Heikkilä 2008, 50; Taylor-Powell 1998, 7-10.) Avoimet kysymykset voivat olla täysin avoimia tai suunnattuja/rajattuja kysymyksiä. (Kananen 2011, 30–31.) Avoimet kysymykset ovat usein helpoin tapa kerätä tietoa, mutta niihin saatujen vastausten analysointi on hankalaa. Vastaukset ovat yleensä vaihtelevia ja moninaisia. Tästä syystä niitä joudutaankin luokittelemaan ja tiivistämään. Avoimia kysymyksiä käytetään yleensä kyselylomakkeiden lopussa selvittämään ja kysymään vastaajien lisäkommentteja sekä huomioita. (Taylor-Powell 1998, 6.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin pääasiallisesti valmiiksi valittuja strukturoituja kysymyksiä ja lomakkeen lopussa muutamaa täysin avointa kysymystä. Avointen kysymysten käytöllä pyrittiin saamaan laboratorioasiakkaiden yllättävät mielipiteet ja ideat esille. Kyselylomakkeen laatiminen aloitettiin ryhmittelemällä kysymykset aihepiireittäin käyttäen suppilotekniikkaa ja siten, että ne etenevät loogisessa järjestyksessä. Suppilotekniikka perustuu ihmisen muistirakenteisiin. Muisti avataan yleisellä teemalla ja vähitellen mennään muistia enemmän vaativiin yksityiskohtiin. (Kananen 2011, 31.) Kyselylomakkeen kysymykset ryhmiteltiin seitsemään osa-alueeseen ja avoimiin kysymyksiin. Ryhmittelyjen järjestys lomakkeessa ei etene ihan kronologisessa järjestyksessä laboratoriossa asiain suhteen, vaan etenevät yleisistä kysymyksistä vaativimpia kohti. Kysymyksiä oli kyselylomakkeessa yhteensä 28 kappaletta, joista kaksi oli avoimia kysymyksiä. Taustatietoihin liittyviä kysymyksiä oli kuusi. Aineiston analysointia varten kysymykset luokiteltiin neljään ryhmään: taustatiedot, asiakastytyväisyys, palvelun laatu sekä avoimet palautteet ja kehittämisideat. (Taulukko 2.)

Tutkimusetiikkaan kuuluu, että kyselyyn osallistujia informoidaan tutkimuksesta siten, että he voivat sen tiedon perusteella tehdä päätöksen osallistumisestaan. Kyselylomakkeeseen liitettiin saatekirje, joka kertoi vastaajalle tutkimuksen perustiedot: mistä tutkimuksessa on kysymys, kuka tutkimuksen tekee sekä miten ja mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään. (Vehkalahti 2008, 47; Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystieteiden neuvottelukunta ETENE 2014.)

TAULUKKO 2. Lomakkeen kysymysten luokittelu

Luokittelu	Osa-alueet	Kysymykset	lkm
Taustatiedot	Taustatiedot	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
Asiakastyytyväisyys	Ohjeistus	7, 8	2
	Pistomäärä	12	1
	Odotusaika	13, 15, 16,	3
	Näytteenottotilanne	19, 21, 22, 23, 24	5
Palvelun laatu	Ohjeistus	9, 10	2
	Pistomäärä	11	1
	Odotusaika	14, 17	2
	Näytteenottotilanne	18, 20	2
	Palvelu	25, 26	2
Avoimet palautteet ja kehittämisideat	Avoimet kysymykset	27, 28	2



## 6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Tutkimuksemme tarkoituksena oli toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely viiteen maakunnan näytteenottopisteeseen ja kartoittaa näissä asiakastyytyväisyyteen ja palveluun sekä sen laatuun liittyviä tekijöitä asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksenamme oli myös seurata odotusaikojen pituuksia ja määrittää näiden perusteella keskimääräinen odotusajan pituus.

Tavoitteenamme oli tuottaa tietoa ja kehittämisideoita Fimlab Laboratoriot Oy:n Keski-Suomen yksikölle näytteenottopisteiden toiminnasta, jotta he voisivat suunnitella toimintaansa yhä asiakaslähtöisemmäksi.

Tutkimuksella pyrittiin saamaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitkä tekijät vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen asiakkaiden kokemana?
2. Mitä odotuksia asiakkailla on toimivilta näytteenottopalveluilta?
3. Mikä on keskimääräinen odotusajan pituus?

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 7.1 Aineiston keruu

Aineisto kerättiin kahtena päivänä viikossa per laboratorio syksyn 2014 aikana strukturoidulla kyselylomakkeella (Liite 1). Tavoitteena oli saada kyselytutkimukseen vastauksia noin 300 ja odotusaikoja noin 500. Kyselytutkimuksen ulkopuolelle rajattiin alle 18-vuotiaat ja äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvat asiakkaat. Alle 18-vuotiaat asiakkaat rajattiin ulkopuolelle alaikäisen huoltajalta tarvittavan lupamenettelyn vuoksi. Kyselylomake laadittiin suomen kielellä, joten muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvilla henkilöillä olisi voinut olla hankaluuksia ymmärtää kirjallista suomenkieltä ja kysymyksissä haettua tarkoitusta luotettavasti. Laboratorion näytteenottajia informoitiin ohjekirjeen avulla. (Liite 2.)

Lomakkeet jaettiin henkilökohtaisesti laboratorioissa asioiville asiakkaille näytteenoton jälkeen. Tällöin asiakkaille kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, selostettiin kyselyä ja vastattiin mahdollisiin kysymyksiin lomakkeen täyttämistä koskien. Asiakkaiden toivottiin vastaavan kyselyyn heti laboratorioissa käynnin jälkeen. Jollei se ollut mahdollista, heitä pyydettiin postittamaan lomake opinnäytetyön tekijöille viikon sisällä. Vastaajista 20 % käytti postitusmahdollisuutta.

Tutkimuspäivinä seurattiin vuoronumerolla tulevien asiakkaiden todellisia odotusaikojen pituuksia kussakin laboratoriossa. Asiakkaan vuoronumerolappuun merkattiin laboratorioon tuloaika minuutin tarkkuudella. Asiakkaan päästessä näytteenottoon näytteenottaja merkkasi samaan vuoronumerolappuun sisäänpääsyajan minuutin tarkkuudella sekä keräsi vuoronumerolaput asiakkailta yhteenvetoa varten.

### 7.2 Aineiston analysointimenetelmät

Aineisto analysoitiin tilastollisilla analysointimenetelmillä, SPSS- ja Excel -ohjelmia hyödyntäen. Muuttujien riippuvuuksia ja merkitsevyyksiä suhteessa muihin muuttujiin tutkittiin korrelaatioiden avulla. Avoimet kysymykset kirjoitettiin puhtaaksi tekstinkäsittelyohjelmalla ja luokiteltiin.

Muuttujien välisiä yhteyksiä tutkittiin pareittain eli kahden muuttujan välillä. Kahden muuttujan välistä riippuvuutta eli korrelaatiota ilmaistaan tavallisimmin korrelaatioker-toimilla. Korrelaatiokertoimen edessä oleva merkki (-/+) osoittaa muuttujien välisen kor-relaation suunnan, eli toisen muuttujan arvon noustessa, pieneneekö vai suureneeko toi-sen muuttujan arvo. Korrelaatiokerroin on aina symmetrinen, eli vaikka x- ja y- muuttuja vaihtaisivat paikkoja, sen arvo pysyy samana. Kun riippuvuuksia halutaan analysoida isosta määrästä muuttujia, käytetään yleisimmin korrelaatiokerrointen avulla tehtävää korrelaatioanalyysiä. Se on myös hyvä pohja jatkotutkimuksille, kuten faktori- ja regres-sioanalyysille. (Heikkilä, T. 2008. 90, 203–204)

Pearsonin korrelaatiokerroin ( $r$ ) on yleisimmin käytetty korrelaatiota kuvaava tunnus-luku. Se mittaa välimatka- ja suhdeasteikollisten kahden muuttujan lineaarisen riippuvuu-den voimakkuutta. Myös hajontakuvion avulla voidaan tutkia tätä riippuvuutta. Pearsonin korrelaatiokertoimen käytön edellytyksenä on, että muuttujat noudattavat likimain nor-maalijakaumaa. Korrelaatiokerroin saa arvoja  $-1:n$  ja  $+1:n$  väliltä. Mitä lähempänä korre-laatiokertoimen arvo on  $-1$  tai  $+1$ , sitä voimakkaammasta riippuvuudesta on kyse. (Ka-jaanin ammattikorkeakoulu 2015; Virtuaali AMK 2015.)

Spearmanin korrelaatiokertoimella ( $r_s$ ) tutkitaan muuttujia, jotka ovat järjestys- eli ordi-naaliasteikon muuttujia. Tämä tarkoittaa sitä, että muuttujien arvot voidaan järjestää pa-remmuus-, suuruus- tai tärkeysjärjestykseen. Tällöin ei lasketa korrelaatiota muuttujien arvoilla, vaan niiden järjestysnumeroilla. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015; Tilasto-keskus 2015.) Jos järjestyskorrelaatiokerroin on positiivinen, se tarkoittaa sitä, että järjes-tykset ovat jossain määrin samansuuntaiset. Jos taas korrelaatiokerroin on negatiivinen, tarkoittaa se sitä, että järjestykset ovat jossain määrin vastakkaiset. (Kajaanin ammatti-korkeakoulu 2015.)

Ristiintaulukoinnilla tarkastellaan kahta muuttujaa samanaikaisesti. Tilasto-ohjelma suo-ritttaa ristiintaulukoinnin valittujen muuttujien suhteen. Valinta tehdään x- ja y-muuttujien avulla. Selittävää muuttujaa käytetään yleensä sarakemuuttujana ja selitettävää muuttujaa rivimuuttujana. Esimerkiksi tilanteessa, jossa tarkastellaan iän vaikutusta näytteenoton ohjeistuksen saantiin, on ikä sarakemuuttuja ja ohjeistuksen saanti rivimuuttuja. (Heikkilä 2008, 210.)

## 8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 8.1 Aineiston kuvailu

#### Vastaajien taustatiedot

Kyselytutkimukseen osallistui yhteensä 260 eri näytteenottopisteiden asiakasta. Kyselylomakkeen taustatiedoissa kysyttiin vastaajan sukupuolta, syntymävuotta, koulutustasoa, näytteenottopistettä, jossa vastaajat kävivät, tulivatko he näytteenottoon ilman ajanvarausta vai ajanvarauksella sekä kuinka usein vastaajat kävivät tässä näytteenottopisteessä vuoden aikana. Vastaajista naisia oli 60 % ja miehiä 40 %. Vastaajien ikä vaihteli 22 ja 91 vuoden välillä ja iän keskiarvo oli 63 vuotta. (Taulukko 3.)

Eniten vastaajia (24 %) oli Keuruun näytteenottopisteestä, muissa neljässä heitä oli suunnilleen yhtä paljon. Vastaajista suurin osa (72 %) tuli näytteenottoon ilman ajanvarausta ja loput ajanvarauksella. Reilu puolet (53 %) vastaajista ilmoitti käyvänsä tässä näytteenottopisteessä muutaman kerran vuodessa (1-3 kertaa) ja 5 % vastanneista ilmoitti tämän käynnin olleen ensimmäinen. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Kyselyyn osallistuneiden taustatiedot (N=260)

	n	%
<b>Sukupuoli</b> (N=253)		
Nainen	151	60
Mies	102	40
<b>Ikäluokat</b> (N=235)		
18–35 vuotta	20	8
36–50 vuotta	21	9
51–65 vuotta	69	30
66–79 vuotta	105	45
80- vuotta	20	8
<b>Koulutustaso</b> (N=253)		
Kansakoulu, peruskoulu tai keskikoulu	84	33
Lukio	9	4
Ammatillinen tutkinto	118	46
Korkeakoulututkinto	33	13
Muu	9	4
<b>Tutkimukseen osallistuneiden määrä näytteenottopisteittäin</b> (N=253)		
Keuruun laboratorio	61	24
Laukaan laboratorio	46	18
Muuramen laboratorio	47	19
Palokan laboratorio	51	20
Vaajakosken laboratorio	48	19
<b>Ajanvaraus vai ilman</b> (N=253)		
Ajanvarauksella	71	28
Ilman ajanvarausta	182	72
<b>Käyntimäärä vuodessa</b> (N=257)		
Muutaman kerran (1-3 kertaa)	137	53
Melko usein (4-10 kertaa)	46	18
Useita kertoja (yli 10 kertaa)	62	24
Ei aikaisempia käyntejä	12	5

## Ohjeistus

Ohjeistusta käsittelevissä kysymyksissä kysyttiin lähetteen saantipaikkaa, ohjeet antanutta ammattihenkilöä, ohjeistuksen riittävyyttä ja valmistautumisohjeiden noudattamisen kysymistä. Vastaajista yli puolet (66 %) sai lähetteen terveyskeskuksesta ja noin neljäsosa (25 %) sairaalasta. Muutama vastaaja ilmoitti saaneensa lähetteen myös äitiysneuvolasta ja hammashoitajalta. Lähes puolet (46 %) kaikista vastaajista saa valmistautumisohjeet lääkäriltä ja vajaa neljäsosa (24 %) sairaanhoitajalta/ terveydenhoitajalta. Vastaajista vajaa kymmenes (8 %) ilmoitti, ettei saanut ohjeita lainkaan. Vastaajat, jotka olivat

saaneet valmistautumisohjeet muualta, ilmoittivat saaneensa ohjeet osastonsihteeriltä, diabeteshoitajalta tai jopa ystävältä. Ohjeita oli saatu myös äitiysneuvolasta, internetistä tai lähetteen mukana olevasta ohjeistuksesta. Osa asiakkaista muisti ohjeet entuudestaan. Tutkimukseen vastanneista lähes puolet (45 %) piti saamaansa ohjeistusta täysin riittävänä ja puolet (49 %) riittävänä. Suurimmalta osalta (71 %) vastaajista näytteenottaja kysyi valmistautumisohjeiden noudattamisesta. (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Ohjeistusta käsittelevät kysymykset

	n	%
<b>Lähetteen saantipaikka (N=257)</b>		
Sairaala	63	24
Terveyskeskus	170	66
Yksityislääkäri	2	1
Työterveyshuolto	17	7
Muualta	5	2
<b>Ohjeistuksen antanut ammattihenkilö (N=251)</b>		
Lääkäri	117	46
Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja	60	24
Laboratoriohoitaja/bioanalyytikko	7	3
Ajanvarauspalvelu	27	11
Muualta	20	8
Ei ohjeistusta	20	8
<b>Ohjeiden riittävyys (N=234)</b>		
Täysin riittämätön	5	2
Riittämätön	7	3
Ei osaa arvioida/sanoa	3	1
Riittävä	115	49
Täysin riittävä	104	45
<b>Kysyttiinkö noudattamisesta (N=232)</b>		
Kysyttiin	165	71
Ei kysytty	67	29

### Pistomäärä

Näytteenoton pistomäärää käsittelevissä kysymyksissä kysyttiin tarvittujen pistojen määrää ja toisen mahdollisen piston epämielilyttävyyttä. Lähes kaikki (96 %) vastaajat ilmoittivat näytteenoton onnistuneen ensimmäisellä pistolla. Uudelleen jouduttiin pistämään 11 asiakasta ja seitsemän heistä kertoi, että tämä ei ollut epämielilyttävää, muttei mielilyttävääkään. (Taulukko 5.)

TAULUKKO 5. Pistomäärää käsittelevät kysymykset

	n	%
<b>Pistokerrat (N=249)</b>		
Yksi	238	96
Useampi	11	4
<b>Toisen piston epämiellyttävyys (N=11)</b>		
Hyvin epämiellyttävä	1	9
Epämiellyttävä	3	27
Ei epämiellyttävä eikä miellyttävä	7	64

### Odotusaika laboratoriossa

Odotusaikaa laboratoriossa käsittelevissä kysymyksissä kysyttiin opastekylttien selkeydestä, vuoronumerojärjestelmän toimivuudesta, laboratorioon pääsystä etukäteen varatulla ajalla, ilman ajanvarausta tultaessa sisään pääsyn nopeutta (15 min sisällä) sekä odotusajan sopivuutta. Valtaosa (86 %) piti opastekylttejä selkeinä ja vuoronumerojärjestelmää toimivana. Etukäteen ajan varanneista suurin osa (82 %) koki pääsevänsä laboratorioon varaamallaan ajalla. Ilman ajanvarausta noin puolet (61 %) koki laboratorioon sisään pääsyn nopeaksi (15 min sisällä). Odotusaikaa sopivana piti yli puolet (69 %) vastanneista. (Taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Odotusaikaa laboratoriossa käsittelevät kysymykset

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Laboratorion opastekyltit olivat selkeät (N=238)	2 (1)	8 (3)	23 (10)	71 (30)	134 (56)
Vuoronumerojärjestelmä oli toimiva (N=221)	4 (2)	14 (6)	12 (5)	43 (20)	148 (67)
Pääsitte etukäteen varaamallaan ajalla näytteenottoon (N=92)	6 (6)	3 (3)	8 (9)	11 (12)	64 (70)
Tullessanne ilman ajanvarausta pääsitte verinäytteenottoon nopeasti (15 min sisällä) (N=192)	41 (21)	14 (7)	20 (11)	32 (17)	85 (44)
Mielestänne odotusaikanne oli sopivan mittainen (N=223)	30 (13)	15 (7)	24 (11)	42 (19)	112 (50)

## Näytteenottotilanne

Näytteenottotilanteeseen liittyvissä kysymyksissä haluttiin tietää asiakkaan kokemasta kohtelusta, tietosuojasta ja turvallisuuden tunteesta. Kysymyksissä kysyttiin myös asiakkaan jännitystä ja/tai pelkoa sekä huomiointiin sitä näytteenotossa. Kunnioitusta koskevaan kysymykseen vastanneista valtaosa (85 %) ilmoitti, että he olivat täysin samaa mieltä siitä, että heitä oli kohdeltu kunnioittavasti. Suurin osa (87 %) vastanneista ilmoitti, että heidän asioita ei käsitelty muiden asiakkaiden kuullen. Täysin turvallisesti olonsa koki näytteenottotilanteessa lähes kaikki (89 %) vastaajista. Näytteenottaja kysyi vointia joka kolmannelta asiakkaalta (32 %). Yli puolet (67 %) vastanneista olivat saaneet näytteenottajalta ohjeita pistokohdan hoitoon. (Taulukko 7.)

TAULUKKO 7. Näytteenottotilannetta käsittelevät kysymykset

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Teitä kohdeltiin kunnioittavasti (N=244)	3 (1)	1 (0,4)	7 (3)	26 (11)	207 (85)
Asioitanne ei käsitelty muiden asiakkaiden kuullen (N=238)	5 (2)	1 (0,4)	3 (1)	22 (9)	207 (87)
Tunsitte olonne turvallisesti näytteenottotilanteessa (N=242)	3 (1)	0	4 (2)	19 (8)	216 (89)
Verinäytteenoton jälkeen näytteenottaja kysyi vointianne (N=222)	88 (40)	23 (10)	41 (18)	30 (14)	40 (18)
Saitte ohjeita pistokohdan verenvuodon tyrehtyttämiseksi ja mustelman ehkäisemiseksi (N=234)	47 (20)	16 (7)	414 (6)	4 (19)	113 (48)

Näytteenottoa kertoi pelkäävänsä tai jännittävänsä 22 asiakasta. Heistä 20 vastasi jännityksen tai pelon huomiointiin liittyvään kysymykseen. Vastaajista 13 kertoi, että pelko tai jännitys huomioitiin näytteitä otettaessa. (Taulukko 8.)



TAULUKKO 8. Näytteenottotilanne /Pelkääminen ja jännittäminen

	n	%
<b>Pelkäätekö/jännitättekö (N=244)</b>		
Kyllä	22	9
Ei	222	91
<b>Huomioitiinko jännittäminen (N=20)</b>		
Kyllä	13	65
Ei	7	35

## Palvelu

Palvelua käsittelevissä kysymyksissä kysyttiin näytteenottajan toiminnasta sekä kokonaisarvosanaa käynnistä laboratoriossa. Vastaajista kaikki kokivat näytteenottajan toiminnan palvelualttiiksi, asiantuntevaksi ja ystävälliseksi. Laboratorion kokonaisarvosanaan vastanneista asiakkaista lähes kaikki (83 %) pitivät palvelua joko erinomaisena tai hyvänä.

Muutamilta (n=14) asiakkailta saatiin lisäkommentteja näytteenottajan toiminnasta. Positiivisena koettiin näytteenottajan työn riipeys ja tehokkuus sekä asiantuntevuus. Kehittämisisideoissa palautetta tuli kiireen tunnusta ja rutiininomaisuudesta. (Taulukko 9.)

TAULUKKO 9. Palvelua käsittelevät kysymykset

	n	%
<b>Näytteenottajan toiminta oli palvelualtista (N=186)</b>		
Kyllä	184	99
Ei	2	1
<b>Näytteenottajan toiminta oli asiantuntevaa (N=202)</b>		
Kyllä	202	100
Ei	0	0
<b>Näytteenottajan toiminta oli ystävällistä (N=211)</b>		
Kyllä	206	98
Ei	5	2
<b>Laboratoriokäynnin arvosana (N=254)</b>		
Erinomainen	112	44
Hyvä	124	49
Tyydyttävä	17	7
Huono	1	0,4

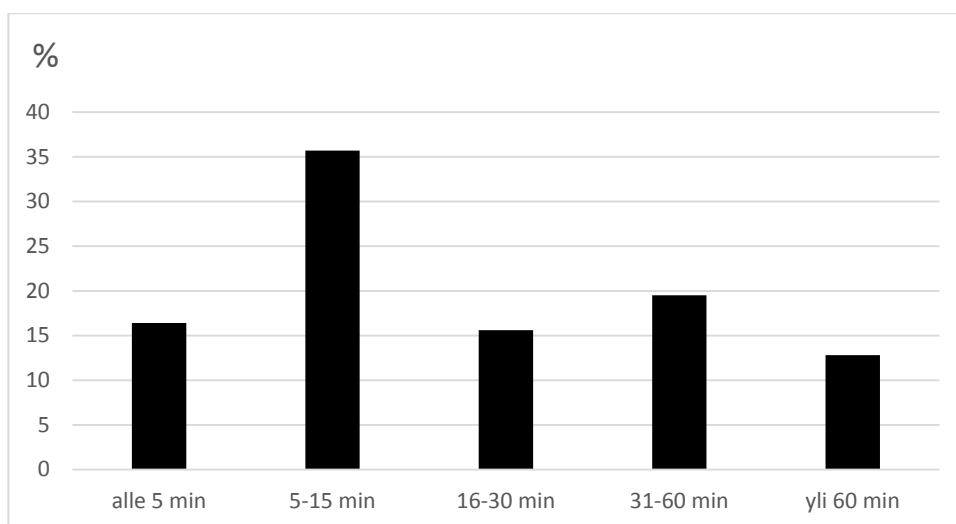
## 8.2 Näytteenottopisteiden odotusajat

Laboratorion odotusajan seurantaan osallistui 493 vuoronumerojärjestelmän asiakasta tiistaina ja perjantaina Keuruun, Laukaan, Muuramen, Palokan ja Vaajakosken näytteenottopisteissä. Tutkimuspäivinä kävi eniten asiakkaita Palokassa (n=147) ja vähiten Muuramessa (n=62). Kaikissa muissa näytteenottopisteissä, paitsi Vaajakoskella, tiistai oli kävijämäärältään suurempi kuin perjantai. (Taulukko 10.)

TAULUKKO 10. Näytteenottopisteiden tiistain ja perjantain odotusaikaseurantaan osallistuneiden asiakkaiden määrä.

	Tiistai	Perjantai	Yhteensä
Keuruu	69	57	126
Laukaa	45	31	76
Muurame	37	25	62
Palokka	80	67	147
Vaajakoski	36	46	82
yhteensä			493

Tiistain ja perjantain tutkimuspäivinä runsas kolmasosa (36 %) kaikkien näytteenottopisteiden asiakkaista pääsi sisään 5 – 15 minuutissa. Odotusajan ollessa 31- 60 minuuttia sisään pääsi viidennes (20 %) asiakkaista ja runsas kymmenes (13 %) asiakkaista joutui odottamaan yli tunnin. Odotusajan ollessa alle viisi minuuttia sisään pääsi 16 % ja odotusajan ollessa 16 -30 minuuttia 16 % asiakkaista. (Kuvio 1.) Kaikkien näytteenottopisteiden kahden päivän odotusajan keskiarvo oli 29 minuuttia.



KUVIO 1. Asiaksmäärät (%) odotusaikojen mukaan tutkimukseen osallistuneissa näytteenottopisteissä

Tiistain tutkimuspäivänä Keuruun kaikki asiakkaat pääsivät sisään alle 15 minuutissa. Valtaosa asiakkaista Laukaassa pääsi sisään yli tunnin odotusajan jälkeen. Muuramessa ja Vaajakoskella puolet asiakkaista odotti sisäänpääsyä 16–30 minuuttia. Noin puolella Palokan asiakkaista odotusaika oli alle 15 minuuttia. (Taulukko 11.)

TAULUKKO 11. Näytteenottopisteiden tiistain odotusaikaseurantaan osallistuneiden asiakkaiden odotusajat.

Odotusajat minuutteina	Keuruu n= 69	Laukaa n=45	Muurame n=37	Palokka n=80	Vaajakoski n=36
alle 5 min	37	1	5	6	1
5-15 min	32	0	13	32	11
16-30 min	0	1	17	17	15
31-60 min	0	9	2	25	7
yli 60 min	0	34	0	0	2

Keuruulla perjantain tutkimuspäivänä lähes kaikki asiakkaista pääsi alle 15 minuutissa. Odotusaika Laukaassa kaikille asiakkaille oli alle 15 minuuttia. Viidennes asiakkaista Muuramessa odotti sisäänpääsyä 31–60 minuuttia. Noin puolella Palokan asiakkaista odotusaika oli alle 15 minuuttia. Vaajakosken asiakkaista suurin osa pääsi sisään yli tunnin odotusajan jälkeen. (Taulukko 12.)

TAULUKKO 12. Näytteenottopisteiden perjantain odotusaikaseurantaan osallistuneiden asiakkaiden odotusajat.

Odotusajat minuutteina	Keuruu n=57	Laukaa n=31	Muurame n=25	Palokka n=67	Vaajakoski n=46
alle 5 min	22	3	0	6	0
5-15 min	30	28	4	25	1
16-30 min	5	0	4	15	3
31-60 min	0	0	17	21	15
yli 60 min	0	0	0	0	27

### 8.3 Palvelun laatu

Palvelun laadun tekijöitä tutkittiin Pearsonin ja Spearmanin korrelaatiokertoimilla. Ne asiakkaat, jotka tulivat etukäteen varatulla ajalla näytteenottoon ja pääsivät ajallaan, kokivat odotusajan sopivaksi ( $p=0,000$ ). Ilman ajanvarausta tulleet asiakkaat kokivat odotusajan sopivaksi, mikäli he pääsivät sisään 15 minuutin odotusajan sisällä. Eri näytteenottopisteiden välillä odotusajoissa oli vaihtelua. Asiakkaat olivat tyytyväisempiä niiden näytteenottopisteiden odotusaikoihin, joissa odottamaan jouduttiin vähemmän aikaa. Asiakkaat, jotka tulivat ilman ajanvarausta ja pääsivät nopeasti näytteenottoon, antoivat yleensä paremman kokonaisarvosanan.

Asiakkaiden mielestä kunnioittavaan kohteluun kuului, että asioita ei käsitelty muiden asiakkaiden kuullen ja, että palvelu oli ystävällistä sekä palveluultista. Silloin kun asiakasta kohdeltiin ystävällisesti, oli näytteenottajan toiminta myös palveluultista. Kokonaisarvosana oli parempi mitä kunnioittavammin asiakasta kohdeltiin ( $p=0,000$ ). Asiakkaat, jotka tunsivat olonsa turvalliseksi näytteenotossa, kertoivat tullessa myös kohdelluksi kunnioittavasti. Kun tietosuoja toteutui ja näytteenottajan toiminta oli palveluultista, asiakas koki olonsa turvalliseksi näytteenotossa. Mikäli näytteenottaja kysyi asiakkaalta tämän vointia, yleensä hän antoi myös ohjeita asiakkaalle pistokohdan hoitoon.

### 8.4 Asiakastyytyväisyys ikäryhmittäin

Kyselyyn vastanneista 18–35 vuotiaita oli 20. Heistä viisi oli miehiä ja 15 naisia. Yli puolet asiakkaista ilmoitti käyvänsä näytteenotossa 1-3 kertaa vuodessa. Läheteitä näytteenottoon saatiin eniten terveyskeskuksesta ja seuraavaksi eniten sairaalasta.

Valmistautumisohjeita saatiin tässä ikäryhmässä eniten sairaanhoitajalta/terveydenhoitajalta ja seuraavaksi eniten ajanvarauspalvelusta. Kaikki vastanneet ilmoittivat ohjeiden olleen joko riittäviä tai täysin riittäviä. Puolelta asiakkaista ei kysytty valmistautumisohjeiden noudattamisesta.

Opastekylttien selkeyttä koskevaan kysymykseen vastanneista puolet ilmoitti olleensa täysin samaa mieltä siitä, että opastekyltit ovat selkeitä. Valtaosa vastanneista piti vuorunumerojärjestelmää täysin toimivana kun taasen näytteenottoon nopeasti pääsyä ilman ajanvarausta koskeva kysymys, jakoi mielipiteitä melko tasaisesti.

Odotusajan sopivaksi koki kuitenkin yli puolet vastanneista. Kaikki asiakkaat olivat sitä mieltä, että heitä kohdeltiin kunnioittavasti ja, että heillä oli turvallinen olo näytteenotossa. Myöskään heidän asioitaan ei käsitelty muiden kuullen. Valtaosa asiakkaista kertoi, ettei heiltä kysytty vointia näytteenoton jälkeen. Asiakkaista puolet ilmoittivat, etteivät olleet saaneet ohjeita pistokohdan hoitoon verinäytteenoton jälkeen ja puolet, että olivat saaneet hoito-ohjeita. (Taulukko 13.) Viisi asiakasta kertoi jännittävänsä tai pelkäävänsä näytteenottoa ja yksi kertoi, ettei tätä huomioitu näytettä otettaessa. Kaikki asiakkaat kertoivat, että näytteenottajan toiminta oli ollut palvelualtista, asiantuntevaa ja ystävällistä. Puolet vastanneista antoi kokonaisarvosanaksi hyvän. Erinomaisen antoi kolmannes vastanneista.

#### TAULUKKO 13. 18–35 vuotiaiden vastaajien mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	20	0	0	1	5	14
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	20	0	0	1	0	19
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	20	0	0	1	2	17
21. Kysyttiin verinäytteenoton jälkeen vointianne	19	12	3	0	2	2
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	20	6	3	1	2	8

Vastanneista 36-50 vuotiaita oli 21. Suurin osa vastaajista oli naisia (n=18). Ilman ajanvarausta tuli 12 vastaajaa kyselyyn osallistuneista. Reilut puolet asiakkaista kertoi asioivansa näytteenotossa 1-3 kertaa vuotta kohden. Sairaalasta saatiin lähes puolet lähteistä näytteenottoa varten.

Valmistautumisohjeita näytteenottoa varten saatiin tässä ikäryhmässä yhtä paljon lääkäreiltä kuin sairaanhoitajilta/terveydenhoitajilta. Valmistautumisohjeita piti riittävänä lähes kaikki asiakkaat. Valtaosalta asiakkaista kysyttiin valmistautumisohjeiden noudattamisesta.

Suurin osa asiakkaista oli sitä mieltä, että opastekyltit olivat selkeät ja vuoronumerojärjestelmä oli toimiva. Lähes kaikki kyselyyn vastanneet myös kertoivat, että olivat päässeet näytteenottoon hyvin, etukäteen varaamallaan ajalla. Puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että näytteenottoon pääsi nopeasti ilman ajanvarausta. Vajaa kolmannes oli asiasta eri mieltä.

Odotusaikaa sopivana piti kuitenkin kaksi kolmas osaa asiakkaista. Kaikki asiakkaat olivat tulleet kunnioittavasti kohdelluiksi, eikä heidän asioitaan oltu puhuttu muiden asiakkaiden kuullen. Turvalliseksi olonsa näytteenotossa kokivat kaikki asiakkaat. Hieman yli puolet asiakkaista ilmoitti, ettei heiltä oltu kysytty vointia näytteenoton jälkeen. Viisi vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen. Ohjeita pistokohdan hoitoon oli annettu yli puolelle asiakkaista. (Taulukko 14.) Kolme asiakkaista kertoi jännittävänsä tai pelkäävänsä näytteenottoa ja yhden asiakkaan kohdalla tätä ei oltu huomioitu. Näytteenottajan toiminnan kerrottiin olleen palveluultista, asiantuntevaa ja ystävällistä 100 %:sti. Puolet asiakkaista antoi käynnin kokonaisarvosanaksi kiitettävän ja lähes puolet hyvän.

## TAULUKKO 14. 36–50 vuotiaiden vastaajien mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	21	1	0	0	3	17
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	21	1	0	1	4	15
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	21	1	0	0	1	19
21. Kysyttiin verinäytteenoton jälkeen vointianne	21	8	4	5	1	3
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	21	4	4	1	5	7

51–65 vuotiaita vastanneista oli kaiken kaikkiaan 69. Heistä 39 oli naisia ja 30 miehiä. Reilu kaksi kolmas osaa asiakkaista tuli ilman ajanvarausta. Kaksi kolmas osaa asiakkaista kertoi myös käyvän näytteenotossa muutaman kerran vuodessa (1-3 kertaa). 14 asiakasta kertoi tässä ikäryhmässä käyvän näytteenotossa yli 10 kertaa vuotta kohden. Valtaosa vastaajista sai lähetteen näytteenottoon terveyskeskuksesta.

Eniten valmistautumisohjeita saatiin lääkäriltä (hieman vajaa puolet) ja toiseksi eniten sairaanhoitajalta/terveydenhoitajalta. Valmistautumisohjeita piti riittävänä lähes kaikki asiakkaat. Kolme neljäs osa asiakkaista kertoi näytteenottajan kysyneen valmistautumisohjeiden noudattamisesta.

Opastekylttejä arvioi selkeäksi ja vuoronumerojärjestelmää toimivaksi lähes kaikki vastaajat. Etukäteen varatulla ajalla vastanneet arvioivat päässeensä hyvin näytteenottoon, samaten kuin ilman ajanvarausta tulleet asiakkaat kertoivat lähes poikkeuksetta päässeensä nopeasti.

Valtaosa asiakkaista ilmoittikin odotusajan olleen sopivan mittainen. Viittä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki vastanneet ilmoittivat kohtelun olleen kunnioittavaa. Asioita ei myöskään käsitelty muiden asiakkaiden kuullen ja olo koettiin turvalliseksi näytteenotossa. Vajaa puolet vastanneista kertoi, ettei vointia kysytty lainkaan näytteenotossa. 15 vastaajaa ei osannut vastata tähän kysymykseen. Pistokohdan hoito-ohjeita saatiin myös vaihtelevasti, kuitenkin suurempi osa asiakkaista kertoi niitä saaneensa. (Taulukko 15.) Kolme asiakasta kertoi jännittävänsä tai pelkäävänsä näytteenottoa ja yksi heistä mainitsi,

ettei tätä huomioitu. Kaikki vastanneet asiakkaat kokivat näytteenottajan toiminnan olleen palvelualtista, asiantuntevaa ja ystävällistä. Yli puolet asiakkaista antoi kokonaisarvosanaksi erinomaisen ja vajaa puolet hyvän.

TAULUKKO 15. 51–60 vuotiaiden vastaajien mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	67	2	0	3	7	55
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	67	2	0	0	5	60
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	67	2	0	0	8	57
21. Kysyttiin verinäytteenoton jälkeen vointianne	63	27	2	15	9	10
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	66	21	2	6	15	22

Kyselyyn vastanneista asiakkaista 105 ilmoitti olevansa 66–80 vuotiaita. Heistä oli miehiä ja naisia saman verran. Ilman ajanvarausta näytteenottoon tuli neljä viides osaa asiakkaista. Reilut puolet asiakkaista kertoivat käyvänsä näytteenotossa 1-3 kertaa vuodessa. Hieman vajaa neljäs osa kertoi käyvänsä 4-10 kertaa vuodessa ja yli 10 kertaa vuodessa. Valtaosa läheteistä näytteenottoa varten saatiin terveyskeskuksesta. Neljäs osa vastaajista kertoi saaneensa sen sairaalasta.

Puolet vastanneista ilmoitti saaneensa valmistautumisohjeet lääkäriltä. Myös sairaanhoitajalta/terveydenhoitajalta läheteitä saatiin 20 kappaletta. Lähes kaikki vastanneet pitivät saamia ohjeita riittävinä. Valmistautumisohjeiden noudattamista kysyttiin suurimmalta osalta asiakkaista.

Suurin osa asiakkaista piti opastekylttejä selkeinä ja vuoronumerojärjestelmää toimivana. Asiakkaista ne, jotka olivat tulleet ajanvarauksella, kertoivat päässeensä hyvin näytteenottoon. Ilman ajanvarausta nopeasti näytteenottoon pääsy jakoi mielipiteitä. Kuitenkin reilut puolet asiakkaista kertoi päässeensä nopeasti. Yli puolet asiakkaista piti myös odotusaikaansa sopivana.



Lähes kaikki asiakkaat kertoivat näytteenottajan kohdelleen heitä kunnioittavasti. Myöskään asioita ei käsitelty muiden asiakkaiden kuullen. Kaikki asiakkaat tunsivat olonsa turvalliseksi näytteenotossa. Lähes puolet vastanneista ilmoitti, ettei heiltä oltu näytteenoton yhteydessä kysytty vointia. Vastaajista 14 ei ollut osannut vastata kysymykseen. Pistokohdan hoitoon ohjeita sai suurin osa vastanneista. (Taulukko 16.) Näytteenottoa kertoi jännittävänsä tai pelkäävänsä kahdeksan vastaajaa, joista kolme kertoi, ettei tätä oltu huomioitu. Näytteenottajan toiminta koettiin palvelualttiiksi, asiantuntevaksi ja ystävälliseksi. Puolet kyselyyn vastanneista asiakkaista antoi kokonaisarvosanaksi hyvän. Lähes puolet antoi erinomaisen.

TAULUKKO 16. 66–80 vuotiaiden vastaajien mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	98	0	1	2	8	87
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	95	2	1	0	7	85
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	98	0	0	1	7	90
21. Kysyttiinkö verinäytteenoton jälkeen vointianne	89	35	8	14	10	22
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	96	12	4	5	14	61

Yli 80-vuotiaita asiakkaita tutkimuksemme osallistui 20. Heistä naisia oli 12 ja miehiä 8. Puolet vastanneista kertoi käyvänsä näytteenotossa yli 10 kertaa vuodessa. Valtaosa läheteistä saatiin terveyskeskuksista.

Valmistautumisohjeista reilu puolet saatiin lääkäriltä. Kaikki asiakkaat pitivät ohjeita riittävänä tai täysin riittävänä. Yli puolelta vastanneista näytteenottaja kysyi näiden ohjeiden noudattamisesta. Kaikki kyselyyn vastanneet asiakkaat pitivät vuoronumerojärjestelmää toimivana ja opastekylttejä selkeinä. Ajanvaranneet asiakkaat ilmoittivat päässeensä hyvin varaamallaan ajalla näytteenottoon.

Odotusajan sopivuus ja näytteenottoon nopeasti pääsy ilman varattua aikaa jakoivat ta-  
saisesti vastanneiden mielipiteet. Kaikki asiakkaat kertoivat, että heitä oli kohdeltu kun-  
nioittavasti ja, ettei heidän asioitaan oltu käsitelty muiden asiakkaiden kuullen. Turval-  
liseksi olonsa näytteenotossa kokivat kaikki asiakkaat. Näytteenottaja oli kysynyt vointia  
kuudelta asiakkaalta, kolmelta ei oltu kysytty. Ohjeita pistokohdan hoitoon olivat saaneet  
lähes kaikki asiakkaat. (Taulukko 17.) Kaksi vastaajaa kertoi pelkäävänsä tai jännittä-  
vänsä verinäytteenottoa, kumpikaan heistä ei ilmoittanut, ettei sitä huomioitu. Näytteen-  
ottajan toiminta oli kaikkien vastanneiden mielestä palvelualtista, asiantuntevaa ja ystä-  
vällistä. Suurin osa asiakkaista antoi kokonaisarvosanaksi hyvän. Neljä vastaajaa antoi  
arvosanaksi erinomaisen.

TAULUKKO 17. Yli 80-vuotiaiden vastaajien mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä,  
5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	17	0	0	0	1	16
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	15	0	0	0	3	12
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	15	0	0	0	0	15
21. Kysyttiinkö verinäytteenoton jälkeen vointianne	11	2	1	2	4	2
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	12	1	0	0	5	6

## 8.5 Asiakastyytyväisyys näytteenottopisteittäin

Keuruun näytteenottopisteessä kyselyyn vastanneista asiakkaista naisia (n=37) oli enem-  
män kuin miehiä (n= 24). Asiakkaat tulivat pääasiallisesti ilman ajanvarausta. Laborato-  
riolähetteen asiakkaat olivat saaneet enimmäkseen terveyskeskuksesta tai sairaalasta, työ-  
terveyshuollon kautta tuli viisi asiakasta. Enimmäkseen ohjeet laboratoriotutkimuksiin  
valmistautumisesta oli saatu lääkäriltä (n=23) ja sairaanhoitajalta (n=14). Asiakkaiden  
mielestä Keuruun laboratorion opastekyltit ovat selkeitä ja vuoronumerojärjestelmän toi-

miva. Yli puolet asiakkaista oli tyytyväisiä, että näytteenottoon pääsi nopeasti ilman ajanvarausta. Tämän tutkimuksen mukaan odotusajan sopivuuteen tyytyväisimmät asiakkaat olivat Keuruulla.

Näytteenottotilannetta arvioitaessa lähes kaikki olivat sitä mieltä, että heitä kohdeltiin kunnioittavasti. Heidän asioitaan ei käsitelty muiden asiakkaiden kuullen ja näytteenottotilanne tuntui turvalliselta. Keuruun asiakkaista 17 oli sitä mieltä, että heidän verinäytteenoton jälkeistä vointiaan kysyttiin. Ohjeet pistokohdan hoitoon sai yli puolet asiakkaita. (Taulukko 18.) Asiakkaiden mielestä laboratoriokäynnin kokonaisarvosana oli erinomainen.

TAULUKKO 18. Keuruun asiakkaiden mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	60	1	0	0	4	55
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	59	1	0	1	3	54
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	60	1	0	0	3	56
21. Kysyttiinkö verinäytteenoton jälkeen vointianne	54	20	4	13	7	10
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	58	11	9	3	11	24

Laukaan näytteenottopisteessä suurin osa asiakkaista oli naisia (n=33). Asiakkaista 25 tuli ajanvarauksella ja 21 ilman ajanvarausta. Lähetteen näytteenottoon valta osa asiakkaista sai terveyskeskuksesta. Valmisteluohjeita saatiin lääkäriltä (n=15), sairaanhoitajalta (n=11) ja ajanvarauspalvelusta (n=13). Lähes kaikki Laukaan asiakkaista pitivät laboratorion opastekylttejä selkeinä ja vuoronumerojärjestelmään toimivana. Viisi toivoi parannusta vuoronumerojärjestelmään. Valtaosa asiakkaista oli tyytyväisiä odotusajan sopivuuteen. Laukassa näytteenotto onnistui kaikilla ensimmäisellä pistolla.

Asiakkaista lähes kaikki olivat tyytyväisiä näytteenottotilanteen palveluun. Heitä kohdeltiin kunnioittavasti, eikä heidän asioita käsitelty muiden asiakkaiden kuullen ja näytteenottotilanne tuntui turvalliselta. Laukaan asiakkaista neljännes oli sitä mieltä, että heidän verinäytteenoton jälkeistä vointiaan kysyttiin. Ohjeita pistokohdan hoitoon oli saanut yli

puolet asiakkaista. (Taulukko 19.) Laboratorion käynnin kokonaisarvosana asiakkaiden mielestä oli hyvä.

#### TAULUKKO 19. Laukaan asiakkaiden mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	43	1	0	3	6	33
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	43	2	0	0	2	39
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	43	1	0	1	4	37
21. Kysyttiin verinäytteenoton jälkeen vointianne	41	22	3	6	2	8
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	42	15	1	4	5	17

Myös Muuramen näytteenottopisteessä asiakkaista naisia (n=29) oli enemmän kuin miehiä (n=18). Keuruun tavoin asiakkaat tulivat laboratorioon pääasiallisesti ilman ajanvarausta. Asiakkaat olivat saaneet lähetteen pääasiassa terveyskeskuksesta (n= 35) ja valmistautumista varten saadun ohjeistuksen lääkäriltä (n=23). Lähes kaikki pitivät ohjeita riittävinä tai täysin riittävinä. Laboratorion asiakkaat pitivät opastekylttejä riittävän selkeinä ja vuoronumerojärjestelmää toimivana, muutama toivoi parannusta vuoronumerojärjestelmään. Noin puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että näytteenottoon pääsi nopeasti ilman ajanvarausta. Yli puolet asiakkaista piti odotusaikaa sopivana. Tämän tutkimuksen mukaan Muuramen asiakkaat saivat eniten ohjeita näytteenottajalta verenvuodon tyrehtyttämiseksi ja mustelman ehkäisemiseksi.

Lähes kaikkien Muuramen asiakkaiden mielestä heitä oli kohdeltu kunnioittavasti ja heidän asioita ei ollut käsitelty muiden asiakkaiden kuullen. Turvalliseksi olonsa koki lähes kaikkia asiakkaat. (Taulukko 20.) Kaikkien vastanneiden asiakkaiden mielestä näytteenottajien toiminta oli palvelualtista, asiantuntevaa ja ystävällistä. Käynnin arvosana asiakkaiden mielestä oli lähes erinomainen.

TAULUKKO 20. Muuramen asiakkaiden mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	41	0	1	0	7	33
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	41	0	0	0	5	36
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	41	1	0	1	4	37
21. Kysyttiin verinäytteenoton jälkeen vointianne	38	15	5	6	7	5
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	40	5	1	1	6	27

Muista poiketen Palokan näytteenottopisteessä asiakkaista miehiä (n=30) oli enemmän kuin naisia (n=21). Asiakkaat tulivat laboratorioon pääasiallisesti ilman ajanvarausta ja laboratoriolähete oli saatu terveyskeskuksesta (n= 35). Eniten valmistautumisohjeita antoi, muista näytteenottopisteistä poiketen, lääkäri (n=29). Tämän tutkimuksen mukaan Palokassa asiakkailta näytteenottoja kysyi eniten valmistautumisohjeiden noudattamista. Laboratorion opastekyltit asiakkaiden mielestä ovat riittävän selkeitä ja vuoronumerojärjestelmä toimiva. Noin puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että odotusaika oli sopiva.

Melkein kaikki asiakkaat kertoivat näytteenottajan kohdelleen heitä kunnioittavasti eikä heidän asioitaan oltu käsitelty muiden asiakkaiden kuullen. Näytteenottotilanne tuntui turvalliselta. Palokan asiakkaista 15 oli sitä mieltä, että heiltä kysyttiin verinäytteenoton jälkeistä vointia. Ohjeet pistokohdan hoitoon annettiin yli puolelle asiakkaista. (Taulukko 21.) Käynnin arvosana asiakkaiden mielestä oli lähes erinomainen.

TAULUKKO 21. Palokan asiakkaiden mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	51	1	0	2	4	44
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	48	1	1	1	5	40
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	50	1	0	2	2	45
21. Kysyttiin verinäytteenoton jälkeen vointianne	45	19	4	7	6	9
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	47	12	3	3	9	20

Vaajakosken näytteenottopisteessä kyselyyn vastanneista asiakkaista valtaosa oli naisia (n=31). Asiakkaista enemmistö tuli ilman ajanvarausta. Laboratoriolähetteen asiakkaat olivat saaneet pääasiassa terveyskeskuksesta (n= 31) ja sairaalasta (n=10). Laboratoriotutkimuksen valmistautumista varten saadut ohjeet olivat riittävät. Ohjeet saatiin lääkäriltä (n=25) ja sairaanhoitajalta (n=12). Suurin osa asiakkaista piti laboratorion opastekylttejä selkeinä ja vuoronumerojärjestelmää toimivana. Noin puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että näytteenottoon pääsi nopeasti ilman ajanvarausta. Näytteenottopisteiden asiakkaista tyytymättömimmät odotusajan pituuteen olivat Vaajakoskella.

Näytteenottotilannetta arvioitaessa Vaajakosken lähes kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä. (Taulukko 22.) Tämän tutkimuksen mukaan kaikkien vastanneiden asiakkaiden mielestä näytteenottajien toiminta oli palveluultista, asiantuntevaa ja ystävällistä. Laboratorion käynnin kokonaisarvosana asiakkaiden mielestä oli hyvä.

TAULUKKO 22. Vaajakosken asiakkaiden mielipide näytteenottotilanteesta

(1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	n	1	2	3	4	5
18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti	44	0	0	2	4	38
19. Asioitanne ei käsitelty muiden kuullen	42	1	0	0	7	34
20. Tunsitte olonne turvalliseksi	43	0	0	0	4	39
21. Kysyttiin verinäytteenoton jälkeen vointianne	39	11	6	7	7	8
22. Ohjeet pistokohdan hoitoon	42	3	1	3	12	23

## 8.6 Asiakkaiden palautteita ja odotuksia näytteenottopalveluilta

Avoimiin kysymyksiin saatiin paljon vastauksia. Avoimet kysymykset olivat;

- Miten voisimme lisätä asiakastyytyväisyyttänne verinäytteenotossa ja näytteenottopisteissä?
- Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa?

Avoimet kysymyksien palautteet luokiteltiin odotusaikaan, palveluun ja asiakastyytyväisyyteen. Tämän jälkeen kysymykset luokiteltiin vielä kehitettäviin ja positiivisiin palautteisiin. (Taulukko 23.)

TAULUKKO 23. Asiakkaiden palautteet luokiteltuina

Asiakastyytyväisyyden lisääminen	Odotusaika	Palvelu	Asiakastyytyväisyys	Yhteensä
Kehitettävää	12	29	12	53
Positiivista	0	6	14	20
Ei luokittelua	1	0	3	4
<b>Muut palautteet</b>				
Kehitettävää	2	18	3	23

Positiivista	1	21	11	33
Ei luokittelua	0	2	7	9
<b>Yhteensä</b>	16	76	50	142

Kysymykseen ”Miten voisimme lisätä asiakastyytyväisyyttä”, saaduista vastauksista 13 käsitteli odotusaikaa, 35 palvelun laatua ja 29 asiakastyytyväisyyttä. Kaikki odotusaikaan liittyvät palautteet olivat kehittämisehdotuksia. Palautteista käy ilmi, että odotusaika koettiin usein liian pitkäksi ja yli tunnin odotusaika oli liikaa. Kauan odottaneet asiakkaat eivät myöskään tiedäneet koko odotusajan kestoa. Näihin toivottiin parannusta. Myös poikkeustilanteissa henkilökunnan määrää toivottiin huomioitavan.

*”Olisi hyvä, jos tietäisi kauanko vielä pitää odottaa.”*

*”Ajanvarauksen on oltava ajan tasalla.”*

*”Jonotus ajat liian pitkät. Paastosokerilliset täytyisi ottaa huomioon ensiksi.”*

Palvelua sekä sen laatua käsittelevissä palautteista 29 oli kehittämisideoita ja kuusi positiivista palautetta. Eniten kehittävää tuli henkilökunnan määrän lisäämiseen liittyen (kahdeksan kpl).

*”jos toinen näytteenottaja sairastuu pitäisi saada toinen tilalle”*

Kehitettävää tuli myös odotustiloihin (viisi kpl) ja henkilökunnan toimintaan (neljä kpl) liittyen. Kolme vastaajaa kommentoi tilojen puutteita ja aukioloaikojen lyhyyttä. Ajanvarausjärjestelmää, ohjeistusta ja odotustiloja koskevia palautteita oli kaikkia kaksi kappaletta. Yksi asiakas kommentoi tietosuojan puutetta. Palveluun liittyvät positiiviset palautteet olivat lähinnä kommentteja palvelun sujuvuudesta ja toimivuudesta. Yksi vastaaja oli kommentoinut ajanvarausjärjestelmän erinomaisuutta ja varatun ajan paikkaansa pitävyyttä.

*”Toisen tietoja voi kuulla huoneiden välillä ja nähdä toisen potilaan välillä, jos ovia aukaistaan.”*

*”Olen ollut tyytyväinen ajanvarausjärjestelmään, mutta aukioloajat ovat melko lyhyet”*

*”Hyvää palvelua!”*



Palautteista, jotka koskivat asiakastytyväisyyttä, noin puolet oli positiivista palautetta ja puolet kehittämisideoita. Positiivisena asiana koettiin henkilökunnan toiminta näytteenotossa. Henkilökuntaa toivottiin kuitenkin enemmän, jotta toiminta nopeutuisi. Net-tiajanvaraus sai kiitosta, mutta asiakkaat mainitsivat myös, ettei ajanvaraus ja vuoronu-merojärjestelmä toimi yhdessä. Yksi asiakas mainitsi toivomuksena aukioloaikaa lauantaiksi ja toinen aamuaikojen pidentämistä. Eniten kehittämistoiveita tuli odotus- ja näytteenottotilan viihtyvyydestä. Odotustilaan toivottiin muun muassa vesijuomapisteitä, lehtiä ja radioita. Näytteenottotiloihin liittyen toivottiin, että näytteenottotuoli olisi asianmukainen ja tiloissa toteutuisi tieto- ja intymiteettisuoja.

*”Kohdallani henkilökunta palveluultista ja asiantuntevaa. Kiitos heille!”*

Kysymykseen ”Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa” saaduista vastauksista kolme liittyi odotusaikaan, 41 palveluun ja 21 asiakastytyväisyyteen. Odotusaikaa koskeneista palautteista yksi oli positiivinen ja kaksi kehitettävää. Positiivisessa palautteessa kiitettiin erästä näytteenottopistettä, jossa odotusajat ja ruuhkat ovat lyhentyneet huomattavasti vuoden takaiseen aikaan. Kehittämisessä toivottiin tiedotusta odotuksen kestosta ja sen lyhentämisestä.

*”Jos varattu aika myöhästyy yli 15 min. toivoisin, että siitä kerrotaisiin.”*

Palautteista, jotka käsittelivät palvelua sekä sen laatua, 21 oli positiivisia palautteita ja 19 kehittämistoiveita. Kehitettävää oli henkilökunnan toiminnassa (neljä kpl). Seuraavaksi eniten kommentoitiin odotusaikaa ja ohjeistusta (kolme kpl). Kaksi vastaajaa toivoi lisää henkilökuntaa näytteenottopisteisiin. Ajanvarausjärjestelmää, odotustiloja ja intymiteettisuoja myöskin kommentoitiin. Valtaosa positiivisista palautteista koski henkilökunnan toimintaa (13 kpl). Lisäksi saatiin useita kommentteja palveluiden toimivuudesta. Kaksi palautetta liittyi ajanvarausjärjestelmän toimivuuteen ja helppouteen.

*”Ehkä hieman avoimuutta/sosiaalisuutta näytteenottotilanteeseen mukaan. Itse en pelkää/jännitä, mutta jotkut ehkä. Pienikin juttelu rentouttaa tilanteen ja antaa tavallaan luvan asiakkaallekin kysyä/jutella jostain. Toki työrauha täytyy hoitajalla olla, mutta täysi hiljaisuus saattaa ahdistaa.”*

*”Palvelu ollut aina ystävällistä ja asiakkaan huomioivaa”*

*”Nettiajanvaraus on erinomainen juttu. Ajat pitävät hyvin paikkansa, eikä joudu odottamaan.”*

Asiakastyytyväisyyttä koskeneista palautteista suurin osa (11 kpl) oli positiivisia palautteita ja kolme kehittämistoivetta. Positiivisena koettiin tämänhetkinen palvelu ja sen toivottiinkin jatkuvan samaan malliin. Laboratorion toiminnan haluttiin säilyvän lähipalveluna. Yksi asiakas mainitsi, että *”kiva kun saa auton parkkiin”* ja käyttävänsä kyseistä näytteenottopistettä paljon parkkipaikan vuoksi. Asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi henkilökunnalta toivottiin enemmän hymyä.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 9.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Tutkimuksella selvitettiin asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä sekä asiakkaiden odotuksia toimivalta näytteenottopalvelulta. Keskimääräinen odotusajan pituus oli yksi tutkimuskohteemme.

Valtaosa kyselyyn vastanneista asiakkaista oli tyytyväisiä saamiinsa valmistautumisohjeisiin. Eniten läheteitä saatiin terveyskeskuksesta ja puolelle asiakkaista ohjeistusta antoi lääkäri. Miesasiakkaat olivat ohjeiden riittävyyteen tyytyväisempiä kuin naisasiakkaat. Näytteenottaja kysyi valmistautumisohjeiden noudattamista suurimmalta osalta asiakkaista. Näyttäisi siltä, että ohjeiden riittävyydessä olisi kehittämistä (vrt. Parkkila 2008, 36). Jatkossa voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota naisasiakkaiden ohjeistukseen. Laboratorio voi parantaa asiakkaan valmistautumisohjeistusta ajanvarauspalvelun kautta. Asiakkaan motivoitumista valmistautumisohjeiden noudattamiseen voidaan parantaa huolellisella ohjauksella. (Matikainen ym. 2010, 17).

Laboratoriotyöskentely vaatii hyvää näytteenoton osaamista (Suomen Bioanalyttikoliitto ry). Tämän tutkimuksen perusteella näytteenottajien tekninen osaaminen on erinomaista, koska lähes kaikki onnistuivat verinäytteenotossa ensimmäisellä pistolla. Näyttäisi siltä, että asiakkaat suhtautuvat asiallisesti ja ymmärtävästi uudestaan pistämiseen. Toisen piston vain yksi asiakas koki hyvin epämiellyttäväksi. Bioanalyttikkokoulutus antaa opiskelijoille hyvän perustan näytteenoton edellyttämälle tekniselle osaamiselle ja näytteenoton asiantuntijaksi kehittymiselle (Suomen Bioanalyttikoliitto ry).

Ajanvarauspalvelua tulisi kehittää entisestään, koska nuoremmat asiakkaat varaavat ajan ajanvarausjärjestelmän kautta. Lisäksi tyytyväisimmät asiakkaat tulevat ajanvarauspalvelun kautta. Ajanvarauspalvelun myötä saadaan helpotusta verinäytteenoton aamuruuhkiin ja asiakkaat tietävät milloin he pääsevät näytteenottoon. Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaat toivoivat lyhempää odotusaikaa. Nykyään palvelun kuluttamisen ja tuottamisen arjessa monet yritykset ja yhteisöt ovatkin siirtyneet aikavarauksjärjestelmään. Asiakastyytyväisyys on lisääntynyt ajanvarauksen käyttöön otolla. (Rissanen, 2005, 19; Sinervo 2015, 8.)

Asiakkaat toivoivat parannusta asioiden tiedottamiseen ja palvelujen toimivuuteen. Laboratorion asiakkaiden odotusajoissa oli vaihteluja, varsinkin poikkeustilanteissa. Kaikkien verinäytteenottopisteiden asiakkaiden keskimääräinen odotusaika oli 29 minuuttia, mutta yleisimmin näytteenottoon asiakkaat pääsivät sisään 5-15 minuutissa. (vrt. Parkkila 2008, 36). Ennen verinäytteenottoa asiakkaan tulisi kuitenkin istua, suositusten mukaan, 15 minuuttia. Tutkimuspäivinä asiakkaita poistui jonosta yli tunnin odotusajan jälkeen. Parkkilan (2006, 68) mukaan tulevaisuudessa resurssien luultavasti edelleen vähentyessä onkin tärkeää keskittyä asiakkaiden tiedottamiseen ja informointiin, koska niillä on selvä yhteys asiakkaan kokemaan hyvään palveluun. Asiakkaiden odotusajan venyminen näkyi kommentteina avoimissa palautteissa.

Palvelun laadusta syntyy myönteinen kuva, kun asiakkaan kokema palvelu on toimivaa. Tutkimuksen kautta huomattiin että, iästä tai näytteenottopisteestä huolimatta lähes kaikkia asiakkaita kohdeltiin kunnioittavasti, intymiteettisuoja toteutui eli heidän asioitaan ei käsitelty muiden kuullen (vrt. Miettinen & Koljander) ja näytteenotossa olo tunnettiin turvalliseksi.

Asiakkaan voinnin kysyminen jäi melko vähäiseksi tässä tutkimuksessa. Näytteenottaja kysyi näytteenoton jälkeen vointia useimmiten vanhimmilta asiakkailta (ja näytteenottopisteittäin tarkasteltuna, eniten Vaajakosken asiakkailta). Jäimme kuitenkin pohtimaan, kuinka tärkeää voinnin kysyminen on näytteenottotilanteessa, sillä arvioidaanhan asiakkaan vointia katsomalla häntä. Pohdimme myös, että pitävätkö asiakkaatkaan voinnin kysymistä tärkeänä. Ohjeita näytteenottajalta pistokohdan hoitoon sai myös eniten vanhemmat asiakkaat ja Muuramen näytteenottopisteen asiakkaat. Näyttäisi siltä, että vanhempaa asiakasta huomioidaan enemmän. Mitä nuorempi asiakas on sitä todennäköisemmin hän jännittää/pelkää näytteenottoa. Tässä tutkimuksessa selvisi, että 18–35 vuotiaista asiakkaista joka neljäs pelkäsi tai jännitti näytteenottoa. Suurimmassa osassa tapauksista tämä huomioitiin näytteitä otettaessa.

Kinnusen (2013, 2) mukaan kliininen ja kokemuksellinen laatu ovat kilpailuetuja myös terveydenhuollossa. Tästä syystä meidän tulee pitää huolta, että asiakkaalle jää myönteinen kuva koko hoitoprosessista, johon näytteenotto kuuluu. Tämän tutkimuksen mukaan kaikissa näytteenottopisteissä ja kaiken ikäisiä asiakkaita kohtaan, näytteenottajien toiminta on ollut palveluallista, ystävällistä ja asiantuntevaa. Eniten erinomaisia arvosanoja

antoivat 36–65 vuotiaat asiakkaat ja Keuruun, Muuramen ja Palokan näytteenottopisteiden asiakkaat. Asiakkaat siis olivat melko tyytyväisiä näytteenoton palvelun laatuun. Näytteenottaja ja asiakas kohtaavat palvelutapahtumassa ja se, mitä palvelun aikana vuorovaikutuksessa tapahtuu, vaikuttaa koettuun palvelun laadun tasoon (Pesonen 2002, 44).

Avoimissa kysymyksissä eniten positiivista palautetta sai palvelun sujuvuus ja henkilökunnan toiminta sekä käytös. Eniten kehittämisideoita annettiin odotusajan pituuteen ja henkilökunnan määrään liittyen sekä odotustilojen viihtyisyyttä ja sen toimivuutta koskien kuten esimerkiksi juoma-automaatteja asentamalla ja lehtiä lisäämällä. Yhteenvedona tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että asiakkaiden mielestä ammattitaitoinen henkilöstö verinäytteenotossa on hyvin palvelualtista, asiantuntevaa ja ystävällistä. Asiakkaat kokivat myös olonsa turvalliseksi näytteenottotilanteessa. Palveluun ei kuitenkaan oltu täysin tyytyväisiä. Tutkimusten perusteella asiakkaiden kokema asiakastyytyväisyys syntyy huolellisella ohjeistuksella, toimivalla ajanvaraus- ja vuoronumerojärjestelmällä ja myönteisellä vuorovaikutuksella näytteenottotilanteessa. Myös odotusajan sopivuus on tärkeä tekijä asiakastyytyväisyyden kokemisessa. Asiakkaat odottavat toimivalta näytteenottopalvelulta sujuvuutta, eli sisään päästään varatulla ajalla ja odotusaika on sopivan mittainen ilman ajanvarausta tultaessa. Toimivalta palvelulta odotetaan myös henkilökunnan ystävällistä käytöstä ja ammattitaitoisuutta, odotustilojen viihtyisyyttä ja näytteenoton onnistumista.

## 9.2 Jatkotutkimusideat

Jatkotutkimuskohteina ehdottaisimme, että:

- tutkimus toteutettaisiin samalla kyselylomakkeella muissakin Fimlab Laboratoriot Oy:n näytteenottopisteissä ja eri ajankohtina, jotta nähtäisiin kuinka paljon asiakkaiden mielipiteet vaihtelevat näytteenottopisteittäin ja vuosittain
- näytteenottajille toteutettaisiin kyselytutkimus, jossa kartoitettaisiin heidän näkemystään asiakastyytyväisyydestä ja palvelun laadusta sekä näihin vaikuttavista tekijöistä
- tutkittaisiin kuinka paljon jotkut tutkimuksessamme selvittämättä jääneet tekijät, kuten voinnin kysyminen asiakkaalta, vaikuttavat asiakkaan kokemaan palvelun laatuun

### 9.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli työläs ja opettavainen prosessi. Etenimme määrätietoisesti, mutta rauhallisesti kohti tavoitteitamme. Koemme saavuttaneemme nämä opinnäytetyön tekemiselle asettamamme omat oppimistavoitteemme, jotka olivat syventyä asiakaspalvelun haasteisiin, sen merkitykseen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Kehityimme myös kirjallisen työn tekemisessä, kyselylomakkeen luonnissa ja tutkimustyön tekemisessä. Lisäksi harjaannuimme tilastotieteellisessä aineiston analysoinnissa sekä SPSS – ohjelman käytössä, mikä oli aluksi varsin haastavaa, koska emme olleet käyttäneet ohjelmaa juuri-kaan koulutuksen aikana. Koimme näytteenottopisteissä olon ja kyselylomakkeiden jaon opettavaisena ja miellyttävänä kokemuksena, sillä saimme olla asiakkaiden kanssa tekemisissä ja kuulla heidän mielipiteitään näytteenottotoiminnasta. Aihetta täytyi rajata muun muassa taustatietoihin liittyvissä kysymyksissä, koska aineisto oli laaja. Myös Fimlab toivoi, että aihetta käsiteltäisiin iän ja näytteenottopisteiden kautta.

Parityöskentely onnistui hyvin, koska aikataulujen sovittaminen oli yksinkertaista ja joutavaa. Olimme myös prosessin etenemisestä yhtä mieltä ja molemmat tekivät yhtä paljon opinnäytetyön eteen. Opinnäytetyömme ohjaaja tuki ja kannusti meitä sekä ohjasi hyvin koko prosessin ajan. Lisäksi saimme apua SPSS – ohjelman käytössä sekä tilastollisissa analyyseissä. Haluamme kiittää opinnäytetyötämme ohjannutta opettajaa ja työelämän ohjaajaa, opponoijaa sekä näytteenottopisteiden henkilökuntaa yhteistyöstä.

## 10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

### Luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa asiakastytyväisyydestä ja palvelun laadusta verinäytteenotossa. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään validiteetti- ja reliabiliteettikäsitteitä, jotka molemmat tarkoittavat luotettavuutta. (Kananen 2011, 118.) Validiteettia kutsutaan pätevyudeksi ja sillä tarkoitetaan sitä mitattiinko tutkimuksessa sitä mitä oli tarkoituksena mitata. Käytännössä se viittaa siihen ovatko teoreettiset käsitteet, kuten palvelun laatu ja asiakastytyväisyys, saatu luotettavasti muutettua mitattaviksi ominaisuuksiksi eli muuttujiksi. Ulkoisella validiteetilla taas tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin voidaan yleistää tutkimuksessa saadut tulokset sen ulkopuoliseen perusjoukkoon. Reliabiliteettia kutsutaan tulosten pysyvyydeksi tai toistettavuudeksi. Se tarkoittaa valitun mittarin kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteettia voidaan arvioida mittaamalla tiettyä tutkimusilmiötä samalla mittarilla eri aineistoissa. Tulosten ollessa samansuuntaisia, voidaan mittaria pitää reliaabelina. (Vehkalahti 2008, 40–41.; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 152.)

Tutkimuksen luotettavuutta lisää iso otanta, kyselyyn osallistui 260 vastaajaa. Kanasen (2008, 77) mukaan tilastotieteen kannalta 20–30 %:n vastausprosentit ovat riittämättömiä antamaan luotettavaa tietoa. Vastausprosentti on yksi tutkimuksen luotettavuuden ilmaisina. Sillä saadaan selville, kuinka moni otokseen valituista vastasi, täytti ja palautti kyselylomakkeen. (Vehkalahti 2008, 44.) Tämän tutkimuksen vastausprosentti oli 92. Vastausprosentin saamiseksi mahdollisimman korkeaksi lomakkeet jaettiin laboratorion odustiloissa henkilökohtaisesti laboratoriossa asioiville asiakkaille. Samalla kerrottiin tutkimuksemme tarkoituksesta, selostettiin kyselyä ja vastattiin mahdollisiin kysymyksiin lomakkeen täytöstä.

Kanasen (2011, 30) mukaan luotettavuuteen kuuluu, että kyselylomakkeen kysymysten on oltava jokapäiväistä käyttökieltä ilman erikoistermejä ja jokaisen vastaajan pitää ymmärtää kysymys samalla tavalla. Esitestauksella halutaan varmentaa kysymysten luotettavuutta, että jokainen vastaaja todellakin ymmärtäisi samalla tavalla, ennen varsinaista aineistonkeruuta. Kyselylomake esitestattiin Fimlab:n keskussairaalan näytteenottopisteen 10 asiakkaalla. Kyselylomaketta pidettiin selkeänä ja kysymyksiin oli nopea vastata.

Muutoksia tehtiin näytteenottotilannetta koskeviin kysymyksiin siten, että kysymysten järjestystä vaihdettiin ja vastausvaihtoehdot muutettiin kyllä/ei muotoon muutamassa kysymyksessä. Esitestaajat eivät osallistuneet varsinaiseen kyselyyn.

## **Eettisyys**

Etiikalla ja sitä lähellä olevalla moraalilla tarkoitetaan yleensä niitä tottumuksia ja tapoja sekä rajoituksia, jotka säätelevät ihmisten keskeistä elämää. Eettinen ajattelu onkin kykyä pohtia omien sekä yhteisön arvojen kautta sitä, mikä on tilanteen mukaan oikein tai väärin. (Kuula 2006, 21–23.)

Tutkimusetiikka voidaan käsitteenä rajata koskemaan vain tieteen sisäisiä asioita. Tässä tapauksessa muun muassa tutkittavien kohtelu sekä tieteen ja yhteiskunnan väliset suhteet määritetään tutkimusetiikan sijasta tieteen etiikkaan kuuluviksi. Tutkimusetiikka voidaan kuitenkin määritellä myös tutkijoiden ammattietiikaksi. Tähän sisältyy eettiset periaatteet, normit, arvot ja hyveet, joita tutkijan tulisi noudattaa. (Kuula 2006, 21–23.)

Tutkittavia henkilöitä tulee kohdella kunnioittavasti ja rehellisesti. Heille tulee selostaa eettisyyden toteutuksesta tutkimuksessa: kuinka tutkittavan henkilön anonymiteetti ja oikeudet säilytetään, sekä tietoisuuden suostumuksen hankkiminen tutkimuksessa toteutuu. Kerättyä aineistoa tulee käyttää eettisesti oikein, jotta tutkimus olisi onnistunut ja luotettavasti tehty. Tutkijan tulee analysoida tulokset mahdollisimman virheettömästi ja luotettavasti muuttamatta tuloksia, raportoida tulokset ja hävittää tutkimusaineisto. (Leino-Kilpi & Välimäki 2004, 292–294.) Tämän tutkimuksen aineisto on analysoitu ja raportoitu mahdollisimman virheettömästi ja luotettavasti. Tulosten analysoinnin jälkeen aineisto hävitetään.

Eettisiä periaatteita noudatettiin opinnäytetyössä. Tutkimuksessamme asiakas oli etusijalla kyselyä tehdessämme. Tutkimuslupa haettiin Fimlab Laboratoriot Oy:ltä (Keski-Suomen alue) ja Keski-Suomen sairaanhoitopiiristä. Kyselyn saatekirjeessä kerrottiin, että tutkimukseen osallistuminen oli vastaajille vapaaehtoista. Saadut tiedot käsiteltiin luottamuksellisesti, eikä vastaajan henkilöllisyys tullut esille missään tutkimusvaiheessa. Näytteenottoaikkakuntien julkaisemisesta raportissa sovittiin toimeksiantajan kanssa. Laboratorion henkilökunta ei osallistunut yksittäisten vastausten käsittelyyn. Vastauksia



käsitteli vain tutkimukseen osallistuneet opinnäytetyön tekijät ja heidän opinnäyteohjaajansa.

## LÄHTEET

Gillham, B. 2007. Developing a Questionnaire. Lontoo: YHT Ltd.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, K. & Rimpisalo, R. 2013. Asiakaslähtöisyys kliinisessä laboratoriotoinnassa, Kirjallisuuskatsaus. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Bioanalytiikan koulutusohjelma.

Janhonen, A. Asiakasyhdyshenkilö. 2014. Henkilökohtainen tiedonanto. 15.5.2014. Fimlab Laboratoriot Oy, Keski-Suomen alue, Jyväskylä.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö pakki. Korrelaatiot. Luettu 1.2.2015. <http://193.167.122.14/Opari/ontTilastoMuuttujat.aspx>.

Kananen, J. 2008. Kvantti – kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Tampere: Juvenes Print.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kinnunen, J. 2013. Potilaan valinnanvapaus tulee - olemmeko valmiit? Keski-Suomen sairaanhoitopiirin sidosryhmälehti. 2/2013, 2.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.8.1992/785. Luettu 14.9.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. 2004. Etiikka hoitotyössä. 1.-2.painos. Juva: WS Bookwell.

Makkonen, S. & Tuokko, S. 1997. Näytteenotto. Opetushallitus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Matikainen, A-M., Miettinen, M. & Wasström, K. 2010. Näytteenottajan käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Miettinen, A. & Koljander, I. 2011. Asiakastyytyväisyys ISLAB:n Kuopion pääterveysaseman laboratoriossa: Asiakkaiden kokemuksia. Savonia-ammattikorkeakoulu. Bioanalytiikan koulutusohjelma.

Nykysuomen sanakirja. Laatu. Luettu 14.9.2014. <http://www.suomisanakirja.fi/laatu>

- Parkkila, L. 2006. Asiakaspalvelun laatu kliinisen laboratorion verinäytteenotossa. Pro gradu – tutkielma. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos.
- Penttilä, I. 2004. Kliiniset laboratoriotutkimukset. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu, mitä se on? Kuinka se saavutetaan? Vaasa: Fram.
- Sinervo, T. 2015. Laadukas näytteenotto standardin ISO 15189 näkökulmasta. Moodi 1/2015, 8-9.
- Suomen Bioanalytikkoliitto ry. Näytteenotto. Luettu 10.3.2015.  
[http://www.bioanalytikkoliitto.fi/bioanalytikon\\_ammatti/erikoisalat/naytteenotto/](http://www.bioanalytikkoliitto.fi/bioanalytikon_ammatti/erikoisalat/naytteenotto/)
- Taylor-Powell, E. 1998. University of Wisconsin-Extension. Questionnaire Design: Asking questions with a purpose. Luettu 4.3.2015. <http://learningstore.uwex.edu/assets/pdfs/g3658-2.pdf>
- Terveystieteiden laitos. 30.12.2010/1326. Luettu 13.9.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- Tilastokeskus. Spearmanin korrelaatiokerroin. Luettu 12.2.2015.  
[http://www.stat.fi/meta/kas/spearman\\_jarj\\_k.html](http://www.stat.fi/meta/kas/spearman_jarj_k.html)
- Tuokko, S., Rautajoki, A. & Lehto, L. 2008. Kliiniset laboratorionäytteet – opas näytteiden ottoa varten. Helsinki: Tammi
- Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Luettu 14.9.2014. <http://www.etene.fi/fi>
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Virtuaali AMK. Korrelaatio. Luettu 2.3.2015. <http://www2.amk.fi/mater/tutkimusmenetelmät/kvantitat/kuvailu/korre.htm>
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## LIITTEET

Liite 1. Asiakkaan saatekirje ja kyselylomake



1 (6)

24.9.2014

### HYVÄ LABORATORION ASIAKAS,

Teemme opinnäytetyönä tutkimusta asiakkaan kokemuksista laboratorion verinäytteenotossa. Kartoitamme kävijöiden asiakastyytyväisyyttä, jotta Fimlab laboratoriot Oy voisi jatkossa kehittää laboratoriopalveluitaan. Tutkimus tehdään opinnäytetyönä Fimlab:n viidessä (5) näytteenottopisteessä Keski-Suomen alueella. Näytteenottopisteet ovat Keuruu, Laukaa, Muurame, Palokka ja Vaajakoski. Opinnäytetyö kuuluu Tampereen ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelman opintoihin. Tampereen koulutusta toteutetaan yhteistyössä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa.

Tutkimukseen osallistuminen on Teille vapaaehtoista. Antamanne tiedot käsitellään luotamuksellisesti siten että henkilöllisyytenne ei tule esille missään tutkimusvaiheessa. Tulosten analysoimisen jälkeen aineisto hävitetään. Laboratorion henkilökunta ei osallistu yksittäisten vastausten käsittelyyn. Vain tutkimuksen tekijät ja heidän ohjaansa käsittelevät vastauksenne.

Kyselyn yhteyshenkilönä toimii Fimlab:n asiakasyhdyshenkilö Anita Janhonen ja opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Heidi Malava.

Vastauksenne on tärkeä tutkimuksen ja opinnäytetyön onnistumisen kannalta. Mikäli Teille tulee jotain kysyttävää tutkimuksesta, vastaamme kysymyksiinne mielellämme.

### Lämmin Kiitos Teille osallistumisestanne!

Opinnäytetyön tekijät:

Tiina Korhonen /yhteystiedot poistettu

Opinnäytetyön tekijät:

Satu Rossi /yhteystiedot poistettu

Opinnäytetyön ohjaaja:

Heidi Malava /yhteystiedot poistettu

KÄÄNTÄKÄÄ SIVUA!

## **ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY FIMLABIN VERINÄYTTEENOTTOPISTEISSÄ 2014**

Voitte täyttää kyselylomakkeen laboratorion odotustiloissa. Laboratoriossa voitte palauttaa lomakkeen opinnäytetyöntekijälle. (Jos se ei ole mahdollista, pyydämme Teitä postittamaan kyselyn meille tutkijoille viikon sisällä valmiiksi maksetussa kirjekuudessa.)

### **TAUSTAMUUTTUJAT**

Ympyröikää yksi valitsemanne vaihtoehto kysymykseen

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 1. Sukupuoli | 2. Syntymävuosi |
| 1. nainen    |                 |
| 2. mies      | _____           |
- 
3. Koulutustaso (merkitkää vain ylin suorittamanne koulutustaso)
- 1. peruskoulu, kansakoulu tai keskikoulu
  - 2. lukio
  - 3. ammatillinen tutkinto
  - 4. korkeakoulututkinto
  - 5. muu

### **TAUSTATIEDOT**

Ympyröikää yksi valitsemanne vaihtoehto kysymykseen

4. Missä verinäytteenottopisteessä kävitte
- 1. Keuruun laboratoriossa
  - 2. Laukaan laboratoriossa
  - 3. Muuramen laboratoriossa
  - 4. Palokan laboratoriossa
  - 5. Vaajakosken laboratoriossa

3 (6)

5. Miten tulitte näytteenottoon
  1. ajanvarauksella
  2. ilman ajanvarausta (vuoronumerolla)
  
6. Kuinka usein asioitte tämän laboratorion verinäytteenotossa keskimäärin vuodessa
  1. muutaman kerran (1-3 kertaa)
  2. melko usein (4-10 kertaa)
  3. useita kertoja (yli 10 kertaa)
  4. en ole käynyt aikaisemmin

### OHJEISTUS

Ympyröikää yksi valitsemanne vaihtoehto kysymykseen

7. Mistä saitte lähetteen näytteenottoa varten
  1. sairaalasta
  2. terveyskeskuksesta
  3. yksityislääkäriltä
  4. työterveyshuollosta
  5. muualta, mistä? \_\_\_\_\_
  
8. Keneltä saitte ohjeet verinäytteenottoon valmistautumista varten (Ohjeilla tarkoitamme esim. paastoa, lihapitoisen ruoan välttämistä, lääkkeiden käytön välttämistä, alkoholin käytön välttämistä)
  1. lääkäriltä
  2. sairaanhoitajalta
  3. laboratoriohoitajalta/bioanalyytikolta
  4. ajanvarauspalvelusta
  5. muualta, mistä? \_\_\_\_\_
  6. ette keneltäkään, ette saaneet ohjeita  
(jos ette saaneet ohjeita, voitte siirtyä kysymykseen 11)

KÄÄNTÄKÄÄ SIVUA!

4 (6)

9. Jos saitte ohjeistusta verinäytteenottoon valmistautumista varten, pidittekö ohjausta
1. täysin riittämättömänä
  2. riittämättömänä
  3. en osaa arvioida/sanoa
  4. riittävänä
  5. täysin riittävänä
10. Kysyikö näytteenottaja teiltä valmistautumisohjeiden noudattamisesta (esim. paasto, lääkkeet)
1. kysyi
  2. ei kysynyt

### PISTOMÄÄRÄ

Ympyröikää yksi valitsemanne vaihtoehto kysymykseen

11. Onnistuiko verinäytteenotto ensimmäisellä pistolla?
1. onnistui
  2. ei onnistunut, montako kertaa pistettiin? \_\_\_\_\_
12. Jos verinäytteenotto ei onnistunut ensimmäisellä pistolla, koitteko tämän
1. hyvin epämiellyttävänä
  2. epämiellyttävänä
  3. ei epämiellyttävänä eikä miellyttävänä

### ODOTUSAIKA LABORATORIOSSA

Ympäröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto. (1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

- |  | täysin erimieltä |   |   | täysin samaa mieltä |   |
|--|------------------|---|---|---------------------|---|
|  | 1                | 2 | 3 | 4                   | 5 |
| 13. Laboratorion opastekyltit olivat selkeitä  |                  |   |   |                     |   |
| 14. Vuoronumerojärjestelmä oli toimiva<br>(Digitaalisesta taulusta on nähtävissä<br>ymmärrettävästi oma vuoro ja<br>näytteenottohuone) |                  |   |   |                     |   |

- 5 (6)
15. Pääsitte etukäteen varaamallanne ajalla  
näytteenottoon 1 2 3 4 5
16. Tullessanne ilman ajanvarausta pääsitte  
verinäytteenottoon nopeasti (15 min sisällä) 1 2 3 4 5
17. Mielestänne odotusaikanne oli sopivan  
mittainen 1 2 3 4 5

### NÄYTTEENOTTOTILANNE

Ympäröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto. (1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

- |   | täysin eri mieltä |   |   |   | täysin samaa mieltä |
|---|-------------------|---|---|---|---------------------|
|   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5                   |
| 18. Teitä kohdeltiin kunnioittavasti  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5                   |
| 19. Asioitanne ei käsitelty muiden asiakkaiden<br>kuullen                                   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5                   |
| 20. Tunsitte olonne turvalliseksi näytteenotto-<br>tilanteessa                              | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5                   |
| 21. Verinäytteenoton jälkeen näytteenottaja kysyi<br>vointianne                             | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5                   |
| 22. Saitte ohjeita pistokohdan verenvuodon tyrehdyttämiseksi<br>ja mustelman ehkäisemiseksi | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5                   |
| 23. Jännitättেকö tai pelkättেকö näytteenottotilannetta?                                     | kyllä             |   |   |   | ei                  |
| 24. Jos jännitättেকö tai pelkättেকö, huomioitiinko tämä näytettä otettaessa?                | kyllä             |   |   |   | ei                  |

KÄÄNTÄKÄÄ SIVUA!



6 (6)

**PALVELU**

25. Millaista näytteenottajan toiminta oli mielestänne? (Ympäröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto)

- |                           |       |    |
|---------------------------|-------|----|
| 1. palveluultista         | kyllä | ei |
| 2. asiantuntevaa          | kyllä | ei |
| 3. ystävällistä           | kyllä | ei |
| 4. muunlaista, millaista? |       |    |
- 

26. Minkä arvosanan antaisitte käynnistänne laboratoriossa? (Ympäröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto)

1. erinomainen
2. hyvä
3. tyydyttävä
4. huono

**AVOIMET KYSYMYKSET**

27. Miten voisimme lisätä asiakastyytyväisyyttänne verinäytteenotossa ja näytteenottopisteissä?

---

---

---

---

28. Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa?

---

---

---

---

**KIITOS VASTAUKSISTANNE!**

## Liite 2. Näytteenottajan saatekirje



1 (2)

22.9.2014

**HYVÄ NÄYTTEENOTTAJA,**

Teemme opinnäytetyönä tutkimusta asiakkaan kokemuksista laboratorion verinäytteenotossa. Kartoitamme asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä, jotta Fimlab laboratoriot Oy voisi jatkossa kehittää laboratoriopalveluitaan. Tutkimus tehdään opinnäytetyönä Fimlabin viidessä (5) näytteenottopisteessä Keski-Suomen alueella. Näytteenottopisteet ovat Keuruu, Laukaa, Muurame, Palokka ja Vaajakoski. Opinnäytetyö kuuluu Tampereen ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelman opintoihin. Koulutus toteutetaan yhteistyössä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa. Tutkimuslupa on saatu Keski-Suomen sairaanhoitopiiriltä ja Fimlab Laboratoriot Oy:ltä.

Keräämme aineiston kyselytutkimuksella syksyn aikana (ei syyslomaviikolla). Viikonpäivät ovat kussakin näytteenottopisteessä tiistai ja perjantai. Lomakkeet jaamme odotustiloissa henkilökohtaisesti laboratorioissa asioiville asiakkaille tulojärjestyksessä. Kerromme tutkimuksemme tarkoituksesta, selostamme kyselyä ja vastaamme mahdollisiin kysymyksiin lomakkeen täytöstä. Toivomme asiakkaiden vastaavan kyselyyn heti laboratoriossa käynnin jälkeen. Kyselytutkimuksen ulkopuolelle rajaamme alle 18-vuotiaat ja äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvat asiakkaat. Toivomme Teiltä, että motivoitte asiakkaita vastaamaan kyselyyn.

Lisäksi näinä kyseisinä päivinä seurataan vuoronumerolla tulevien asiakkaiden todellisia odotusaikojen pituuksia kussakin laboratoriossa. Merkkaamme varausjärjestelmän luona varauksen kellonajan minuutin tarkkuudella kyseiseen vuoronumerolappuun. Asiakkaan tullessa näytteenottoon, toivomme Teidän laittavan samaan vuoronumerolappuun sisään pääsyn kellonajan minuutin tarkkuudella sekä keräämään vuoronumerolaput asiakkailta yhteenvetoamme varten.

Kyselyn yhteyshenkilönä toimii Fimlabin asiakasyhdyshenkilö Anita Janhonen ja opin-  
näytetyön ohjaajana toimii lehtori Heidi Malava.

Mikäli Teille tulee jotain kysyttävää kyselystä, vastaamme mielellämme.

**Lämmin kiitos Teille etukäteen yhteistyöstä!**

Opinnäytetyön tekijät:

Tiina Korhonen

Satu Rossi

Bioanalyytikko-opiskelija

Bioanalyytikko-opiskelija

Yhteystiedot poistettu

Yhteystiedot poistettu

Opinnäytetyön ohjaaja:

Heidi Malava

Lehtori

Yhteystiedot poistettu

Suunnitelma tutkimuspäivistä näytteenottopisteissä

Näytteenottokohde	tiistai pvä	perjantai pvä
Keuruun laboratorio	4.11.14	7.11.14
Laukaan laboratorio	30.9.14	3.10.14
Muuramen laboratorio	30.9.14	3.10.14
Palokan laboratorio	7.10.14	10.10.14
Vaajakosken laboratorio	7.10.14	10.10.14